

CENTRO DE ASSISTÊNCIA PAROQUIAL DE CARIA

A stylized graphic of a house with a yellow roof and a yellow circle in the center. The house is surrounded by four stylized human figures in red, pink, green, and blue, arranged in a circle around the house.

REGULAMENTO INTERNO

SAD - Serviço de Apoio Domiciliário



Ac2

Índice

CAPÍTULO I	4
DISPOSIÇÕES GERAIS	4
NORMA I	4
DENOMINAÇÃO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO	4
NORMA II	4
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	4
NORMA III	5
OBJETIVOS DO REGULAMENTO	5
NORMA IV	5
DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS	5
NORMA V	5
SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	5
CAPÍTULO II	6
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	6
NORMA VI	6
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	6
NORMA VII	7
CANDIDATURA	7
NORMA VIII	8
CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO	8
NORMA IX	8
ADMISSÃO	8
NORMA X	8
ACOLHIMENTO	9
NORMA XI	9
PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE	9
NORMA XII	10
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	10
NORMA XIII	10
LISTAS DE ESPERA	10
CAPÍTULO III	11
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	11
NORMA XIV	11
INSTALAÇÕES	11
NORMA XV	11
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	11
NORMA XVI	12
DIREÇÃO TÉCNICA	12
NORMA XVII	12
PESSOAL	12
CAPÍTULO IV	12
PAGAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS	12
NORMA XVIII	12
TABELA DE PREÇOS	12



NORMA XIX	12
COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	12
NORMA XX	15
MONTANTES MÁXIMOS E REDUÇÕES DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	15
NORMA XXI	16
PAGAMENTO DE MENSALIDADES	16
NORMA XXII	16
OUTROS GASTOS	16
CAPÍTULO V	17
DIREITOS E DEVERES	17
NORMA XXIII	17
DIREITOS DEVERES DOS UTENTES / PESSOAS SIGNIFICATIVAS	17
NORMA XXIV	18
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	18
NORMA XXV	19
DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES	19
NORMA XXVI	19
GESTÃO E PREVENÇÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS	19
NORMA XXVII	20
PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA	20
NORMA XXVIII	20
LIVRO DE RECLAMAÇÕES	20
NORMA XXIX	21
LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS	21
NORMA XXX	21
RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO	21
CAPÍTULO VI	21
DISPOSIÇÕES FINAIS	21
NORMA XXXI	21
ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO	21
NORMA XXXII	21
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	21
NORMA XXXIII	22
APROVAÇÃO E VIGÊNCIA	22
ANEXO I – MENSALIDADE	24



CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I DENOMINAÇÃO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. O Centro de Assistência Paroquial de Caria (CAP-Caria) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) sem fins lucrativos, com Acordo de Cooperação para a Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) celebrado com o Instituto da Segurança Social, IP / Centro Distrital da Segurança Social de Castelo Branco, em 22/07/1992.

Esta reposta rege-se pelas normas seguintes:

NORMA II LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e que se rege de acordo com:
 - a) Decreto-lei n.º 172 - A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
 - b) Portaria n.º 196-A/2015, de 01 de julho, com alteração da Portarian.º 218-D/2019 – Cooperação entre o ISS e as IPSS;
 - c) Portaria 38/2013 de 30 de janeiro - Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
 - d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março -Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
 - e) Decreto-Lei nº 126-A/2021, de 31 de dezembro: Altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
 - f) Protocolo de Cooperação em vigor;
 - g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
 - h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.



NORMA III OBJETIVOS DO REGULAMENTO

1. O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:
 - a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
 - b) Assegurar a divulgação das formas de organização e do cumprimento das regras de funcionamento da resposta social de APOIO DOMICILIÁRIO;
 - c) Promover a participação ativa dos utentes e/ou pessoa significativa ao nível da gestão da resposta social.

NORMA IV DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.
2. **Constituem objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:**
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - d) Promover estratégias de desenvolvimento de autonomia;
 - e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo este objeto de contratualização
 - f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
 - g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

NORMA V SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

1. O serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:



- a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- b) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- c) Tratamento de roupa de uso pessoal;
- d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.

O Serviço de Apoio Domiciliário pode, ainda, assegurar outros serviços, designadamente:

- a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
 - b) Transporte e acompanhamento ao exterior nas deslocações do mesmo (ex. ir ao médico de família);
 - c) Assistência medicamentosa, mediante a apresentação de prescrição médica;
 - d) Realização de atividades ocupacionais.
2. Nas situações em que os utentes tenham contratado o serviço de animação, lazer e cultura e se encontrem em situações de se deslocarem, poderão usufruir dos mesmos nas Instalações do Centro de Dia.
3. O serviço de confeção e distribuição de refeições funciona de segunda a domingo. A ementa encontra-se afixada na receção das instalações do Centro de Dia.
4. Os serviços de Apoio Domiciliário são prestados de acordo com a necessidade do utente e disponibilidade do serviço.
5. O SAD reserva-se o direito de fazer alterações ao planeamento dos serviços prestados com aviso prévio, sempre que isso se mostre necessário.
6. As atividades ao exterior são previamente comunicadas ao utente e ao Representante Legal e/ou Familiar e carecem de Inscrição. No caso de haver representante legal é necessária autorização.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA VI CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão no Serviço de Apoio Domiciliário:



Handwritten signature or mark in blue ink.

- a) Encontrar-se numa situação de dependência física ou psíquica e que impossibilite assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária e não dispor de apoio familiar para o efeito.
- b) Residir na freguesia de Cária.

NORMA VII CANDIDATURA

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante os seguintes documentos:
 - a) Cartão de Cidadão do utente, sendo que a ausência de cartão de cidadão deverá apresentar bilhete de identidade, cartão de contribuinte, cartão de beneficiário da Segurança Social, cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistemas a que pertença;
 - b) Documentação idêntica da pessoa significativa, quando necessário;
 - c) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - d) Comprovativos de rendimentos e despesas do agregado familiar;
 - e) Declaração assinada pelo utente ou pessoa significativa em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.
2. Os rendimentos e despesas a considerar do agregado familiar, encontram-se descritos nas alíneas nº 4 e 5 do artigo 19.º do presente regulamento.
3. A ficha de inscrição (disponível no site e na receção da Residência Social de Cária) e os documentos probatórios referidos no número 1 da presente norma, deverão ser entregues à Diretora Técnica, nas Instalações da Residência Social de Cária, nos dias úteis das 10h00m às 12h:00m e das 14h:00m às 16h00m.
4. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos, designadamente, certidão de sentença judicial que determine o estatuto de maior acompanhado.
5. Em caso de admissão urgente pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser desde logo ser iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
6. No caso dos candidatos que reúnam os requisitos de admissibilidade e não exista vaga, os mesmos são integrados na lista de espera, se assim o entenderem.



NORMA VIII CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes abrangidos pelo acordo de cooperação, os seguintes:
 - a) Situação economicamente desfavorecida;
 - b) Situação de risco;
 - c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos;
 - d) Natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia de Caria ou à instituição;
 - e) Frequência de outra reposta social da Instituição;
 - f) O conjugue frequentar a Resposta Social.
2. A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação de critérios e só em caso de empate, desempata a situação económica mais desfavorecida.

NORMA IX ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de candidatura, o mesmo é registado e analisado pelo Responsável Técnico deste estabelecimento de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submeter à decisão da Direção.

A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão o Presidente da Direção.
3. Da decisão preliminar será dado conhecimento ao utente ou pessoa significativa no prazo de 15 dias.
4. Após decisão da admissão do indivíduo proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
5. Em situações de grande urgência a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade.

NORMA X



ACOLHIMENTO

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Realização de uma visita para avaliação das necessidades e expectativas do utente e das condições do domicílio;
 - b) Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao utente;
 - c) Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
 - d) Reforço da participação do próprio utente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como da (s) pessoa (s) que lhe estão próximas;
 - e) Consideração dos aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - f) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - g) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
 - h) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - i) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente.
2. Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
3. Se durante este período o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA XI PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. O processo individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
 - a) Ficha de inscrição do utente;



- b) Contrato de prestação de serviços;
 - c) Dados de Identificação, residência e situação económica (rendimentos e despesas fixas) e social do utente;
 - d) Dados de identificação, endereço e contactos da pessoa (s) de referência do utente, familiar, pessoa significativa ou outros, em caso de emergência;
 - e) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta; medicação, alergias e outras);
 - f) Fichas de Avaliação Diagnóstica,
 - g) Programa de acolhimento inicial;
 - h) Plano Individual e respetivas avaliações e revisões;
 - i) Registos da prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
 - j) Registos de entradas e saídas da casa do utente;
 - k) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos;
 - l) Outros elementos considerados relevantes.
2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada processo individual é atualizado semestralmente.
4. O utente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do utente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

NORMA XII

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente ou seus familiares, quando exista com pessoa significativa, donde constem os direitos e deveres das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, familiar ou pessoa significativa e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA XIII

LISTAS DE ESPERA



1. Os candidatos que reúnam condições de admissão, mas para os quais não existe vaga, ficam inscritos na lista de espera da resposta social, caso expressem essa vontade. Lista que pode ser consultada presencialmente pelos interessados.
2. A listagem é atualizada por cada admissão concretizada, candidatura nova aceite ou desistência dos inscritos nessa listagem.
3. A priorização dos candidatos em lista de espera é definida através dos critérios previstos na norma VIII do presente regulamento.
4. São critérios de exclusão desta lista de espera:
 - a) Falecimento do Candidato;
 - b) Desistência do Candidato;
 - c) Em situação de existência de vaga, o utente e/ou familiar não aceitar ingressar na resposta social.

CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIV INSTALAÇÕES

1. O serviço da APOIO DOMICILIÁRIO está sediado nas Instalações do Centro de Dia, na Urbanização Cerca do Conde, e as suas instalações são compostas por:
 - a) Receção;
 - b) Sala de convívio;
 - c) Casas de Banho;
 - d) Sala de Banhos;
 - e) Refeitório;
 - f) Arrecadação (em comum com outras respostas sociais);
 - g) Cozinha e Dispensa (em comum com outras respostas sociais);
 - h) Rouparia (em comum com outras respostas sociais);
 - i) Sala das funcionárias.

NORMA XV HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

1. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana.
2. O horário de funcionamento inicia-se às 09h:00m e termina às 19h:00m.



NORMA XVI DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica deste serviço de APOIO DOMICILIÁRIO compete a um técnico cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. A Diretora/Coordenadora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pelo 1º Vogal da Direção.

NORMA XVII PESSOAL

1. O quadro de pessoal afeto ao SAD encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção/coordenação técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

CAPÍTULO IV PAGAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

NORMA XVIII TABELA DE PREÇOS

1. Os valores a cobrar pelos serviços contratualizados constam das tabelas de comparticipação e de preços no Anexo I.

NORMA XIX COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Os Utentes abrangidos pelo Acordo de Cooperação pagam uma comparticipação Familiar. Para a sua definição contribuem os seguintes fatores:
 - a) **Custo Médio Real do Utente:** é calculado em função das despesas verificadas no ano anterior no funcionamento do SAD, pelo n.º de utentes que a frequentaram e atualizado com o índice de inflação.
 - b) **Comparticipação Familiar:** aos utentes abrangidos pelo Protocolo de Cooperação é aplicável a Comparticipação Familiar, isto é, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da



percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a Portaria 218-D/2019.

2. O cálculo do rendimento “*per capita*” do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = (RAF/12-D) / n$$

Sendo que:

RC= Rendimento “*per capita*” mensal

RAF= Rendimento mensal líquido do agregado familiar

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

3. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
4. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar** (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
- a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
 - c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;



- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) 50% do montante de Prestação Social para a Inclusão recebida pelo utente;
- f) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- g) Prediais - renda de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

- h) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros.

Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

- i) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

5. No que respeita às **despesas mensais fixas**, consideram-se para o efeito:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Comparticipação nas despesas na resposta social de ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.



Handwritten signature

6. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos do agregado familiar.
7. Quanto à prova dos rendimentos e despesas do agregado familiar:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
 - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
8. As mensalidades e as pensões serão atualizadas anualmente ou sempre que surgirem alterações dos rendimentos declarados; São solicitados os rendimentos mensais atualizados, juntamente com a opção de Serviço de Apoio Domiciliário escolhida pelo utente, e determina-se a mensalidade final desta resposta social.
9. A instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.
10. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

NORMA XX

MONTANTES MÁXIMOS E REDUÇÕES DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A Comparticipação familiar não pode exceder o custo médio real do utente verificado no ano anterior.
2. **Reduções:**
 - a) De 10% para ausências fundamentadas de mais de 15 dias seguidos;
 - b) Decorridos mais de 30 dias seguidos aplica-se 75% de desconto na mensalidade, sendo, no entanto, obrigatório o pagamento dos restantes 25% da mensalidade para manter a vaga.
 - c) Caso as faltas sejam injustificadas e excedam os quinze dias seguidos será cancelada a prestação dos serviços.
3. **Revisão:**
 - a) Anual, no início do ano civil;



b) As alterações de circunstâncias podem determinar a revisão da comparticipação.

4. Apuramento do valor da comparticipação:

a) Mínimo de 40% e máximo de 75%, de acordo com os serviços prestados (ver Tabela Anexo I)

5. Aplicável apenas aos utentes abrangidos pelo acordo de cooperação.

**NORMA XXI
PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 08 do mês a que respeita.
2. O pagamento pode ser efetuado em dinheiro, cheque, ou transferência bancária, sendo exigido sempre o comprovativo.
3. Quando se verifique alguma alteração da situação socioeconómica do agregado familiar que determine alteração da respetiva capitação, o Uteute ou o Representante Legal pode solicitar por escrito à Direção a revisão da mensalidade mediante apresentação de comprovativos da referida alteração. No entanto, caso o valor da mensalidade seja alterado só se tornará efetivo a partir do mês seguinte àquele em que se verificar a sua aprovação.
4. Todas as admissões que forem efetuadas até ao dia 15, deverão proceder ao pagamento total da comparticipação mensal estipulada. Caso a admissão seja efetuada após esta data, haverá uma redução de 50% da comparticipação familiar mensal no primeiro pagamento.
5. Salvo nos casos devidamente fundamentados e autorizados pela Direção, a falta de pagamento por um período igual ou superior a 2 meses, será motivo de suspensão ou cessação do serviço.
6. Em situações especiais, a Direção poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

**NORMA XXII
OUTROS GASTOS**

1. Os gastos em medicamentos, fraldas, ajudas técnicas ou equipamentos e material de higiene pessoal são suportados pelo utente.



CAPÍTULO V DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIII DIREITOS DEVERES DOS UTENTES / PESSOAS SIGNIFICATIVAS

1. São direitos dos utentes/ pessoa significativa:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- f) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- g) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- i) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- j) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- k) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- l) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2. São deveres dos utentes/pessoa significativa:

- a) Colaborar com a equipa da SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da SAD e os dirigentes da Instituição;



- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA XXIV DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À co-responsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;



- d) Colaborar ativamente com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- i) Assegurar o acesso ao regulamento interno da Resposta Social.

NORMA XXV **DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES**

1. São deveres dos colaboradores:

- a) Respeitar e tratar com urbanidade e probidade os superiores hierárquicos, colegas de trabalho, os utentes e os demais que se relacionem com a instituição;
- b) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
- c) Realizar as suas funções com competência, zelo e brio profissional;
- d) Guardar lealdade à instituição, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações relativas à instituição ou seus utentes, salvo no cumprimento de obrigação legalmente instituída;
- e) Velar pela conservação e boa utilização de bens, equipamentos e instrumentos relacionados com o seu trabalho;
- f) Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços prestados pela instituição e para a melhoria do respetivo funcionamento;
- g) Cooperar com a instituição na melhoria do sistema de segurança, higiene e saúde no trabalho;
- h) Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde estabelecidas nas disposições legais ou convencionais aplicáveis, bem como as ordens dadas pela Direção ou Direção Técnica.

2. São direitos dos colaboradores:

- a) Salvaguarda-se aos trabalhadores, todos os direitos previstos no Código do Trabalho.

NORMA XXVI **GESTÃO E PREVENÇÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS**

1. A ocorrência de situação de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte de algum Colaborador, prevê os seguintes procedimentos:



- a) O utente, seu familiar ou outro que lhe seja próximo deve informar a Diretora Técnica da situação ocorrida;
 - b) A Diretora Técnica ao detetar a situação de negligência, abuso ou maus-tratos, auscultará todas as partes envolvidas, garantindo que os direitos do utente não são postos em causa e a confirmar-se a situação acionará junto dos Colaboradores ações corretivas a tomar, podendo passar por mecanismos de sanção;
 - c) A sanção a aplicar será decidida conjuntamente com a Direção do Centro de Assistência Paroquial de Cária, de acordo com cada situação.
2. A ocorrência de situação de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte dos familiares ou de outros que lhe sejam próximos, prevê os seguintes procedimentos:
- a) Sempre que detetada algumas destas situações, os Colaboradores devem informar a Diretora Técnica;
 - b) Depois de auscultadas as partes envolvidas a Diretora Técnica agirá em conformidade, informando, formando e apoiando o utente e o familiar ou pessoa próxima a superar a situação;
 - c) Sempre que a situação o justifique serão acionados os meios legais necessários e informadas por escrito as autoridades competentes, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do utente.

NORMA XXVII PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA

1. A ocorrência de situação de emergência, seja de acidente ou de doença súbita, prevê os seguintes procedimentos:
 - a) Sempre que a situação o justifique é contado o serviço de ambulância ou INEM;
 - b) É avisado a pessoa significativa do utente de contato definido;
 - c) Cabe à família acompanhar o utente.

NORMA XXVIII LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Diretora Técnica ou nos respetivos serviços administrativos da Instituição, sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar. O livro de reclamações também está disponível em formato eletrónico.



NORMA XXIX LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

NORMA XXX RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço aderiu ao Tribunal Arbitral do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, autorizado pelo Despacho n.º 20778/2009, de 8 de Setembro, do Secretariado de Estado da Justiça, publicado no Diário da República, 2.ª série – n.º 180, de 16 de Setembro de 2009, como forma de resolução de eventuais litígios que decorram dos serviços prestados ou dos bens vendidos, no âmbito do exercício, a título profissional, da atividade económica.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXI ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do serviço de apoio domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente e/ou pessoa significativa e ao Instituto da Segurança Social com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou pessoa significativa ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXII INTEGRAÇÃO DE LACUNAS



1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

**NORMA XXXIII
APROVAÇÃO E VIGÊNCIA**

1. O presente Regulamento Interno foi aprovado por unanimidade pela Direção no dia 27 de outubro de 2023.
2. O presente Regulamento Interno entra em vigor a 27 de novembro de 2023.

Caria, 27 de outubro de 2023

O Presidente da Direção

(António Cardoso Marques, PhD)



ANEXO

**ANEXO I – MENSALIDADE/ TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

Aos utentes contemplados pelo Acordo de Cooperação, a comparticipação é determinada pela aplicação de uma percentagem por cada serviço.

A percentagem máxima a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar para apuramento da comparticipação familiar, de acordo com os serviços prestados, corresponde a 75%.

Aos utentes não contemplados pelo Acordo de Cooperação é aplicada a Tabela de Preços correspondentes ao Custo Médio por Uteute (Valor máximo a aplicar aos Uteutes em Acordo).

Tabela de Comparticipações/ Mensalidades:

CUIDADOS E SEVIÇOS BÁSICOS	% de Comparticipação		
	Dias úteis	Sábado	Domingo
Fornecimento das refeições (pequeno-almoço, almoço e jantar)	40%		
Cuidados de higiene pessoal (manhã)	8%		_____
Cuidados de higiene pessoal (manhã e tarde)	15%		_____
Higiene habitacional	8%	_____	_____
Tratamento de roupa	7%	_____	
Atividades de Animação e Socialização	2%	_____	_____
Outros serviços (Ajuda na preparação e administração da medicação)	3%		