



**SAD**  
CENTRO SOCIAL  
PAROQUIAL do  
AMIAL

*Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'F. Silva', 'M. Silva', 'R. Silva', and 'J. Silva'.*

CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DO AMIAL  
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO  
REGULAMENTO INTERNO DE UTENTES

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**NORMA 1ª**  
**IDENTIFICAÇÃO**

1- O Centro Social Paroquial do Amial, é uma IPSS devidamente registada na Direção Geral da Solidariedade e Segurança Social, no Livro 2 das Fundações de Solidariedade, sob o n.º8/85 a fls 112v, em 04/02/85, com sede na Rua Nova do Tronco, número 587, freguesia de Paranhos, concelho do Porto. O Serviço de Apoio Domiciliário rege-se pelas normas constantes deste Regulamento Interno. No presente documento, o Centro Social Paroquial do Amial será designado por “Instituição” e o Serviço de Apoio Domiciliário por “SAD”.

**NORMA 2ª**  
**LEGISLAÇÃO APLICAÇÃO**

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 rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto-Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho – Aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- b) Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho, que procede à segunda alteração da Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas;
- c) Portaria n.º 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, que procede à segunda alteração e republica o Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 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) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- g) Contratos Coletivos de Trabalho para as IPSS.

**SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

Rua Nova do Tronco, 577/587, 4250-340 Porto  
Telf. 228 348 520 | Fax: 228 348 529

apoiodomiciliario@cspamial.pt

**CENTRO SOCIAL**

Rua Nova do Tronco, 577/587, 4250-340 Porto  
Telf. 228 348 520 | Fax: 228 348 529

geral@cspamial.pt  
www.cspamial.pt

**NORMA 3ª**  
**DESTINATÁRIOS E OBJETIVO**

1- São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário as 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 permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes, objeto de contratualização;
- d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

**NORMA 4ª**  
**CUIDADOS E SERVIÇOS**

1- O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
- a) Tratamento da roupa de uso pessoal do utente;
- b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;



**SAD**  
CENTRO SOCIAL  
PAROQUIAL do  
AMIAL

- c) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
- d) Apoio psicossocial;
- e) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes

*Handwritten notes in blue ink:*  
F. B. L.  
S. V. A. M.  
M. A. A.  
S. P. T. E. C. O.  
R. V. G.  
J. B.

2- Podem ainda ser prestados os seguintes serviços:

- a) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico, em situações especiais e mediante a disponibilidade da Instituição;
- b) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
- c) Cedência de ajudas técnicas;
- d) Outros serviços a consultar na tabela afixada na Instituição.

3- Os cuidados e serviços podem ser prestados de segunda a sexta-feira, fins de semana e feriados.

## CAPÍTULO II REGRAS DE FUNCIONAMENTO

### NORMA 5ª HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

O Serviço de apoio domiciliário funciona de segunda a sexta-feira, das 8h30m às 17h00m, e aos fins de semana e feriados das 8h00m às 15h00m.

### NORMA 6ª FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

- 1- O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração (quando necessário) das seguintes refeições: Pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar.
- 2- A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
- 3- As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

### NORMA 7ª CUIDADOS DE HIGIENE E CONFORTO PESSOAL

- 1- O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
- 2- Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.

#### SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Rua Nova do Tronco, 577/587, 4250-340 Porto  
Telf. 228 348 520 | Fax: 228 348 529

apoiodomiciliario@cspamial.pt

#### CENTRO SOCIAL

Rua Nova do Tronco, 577/587, 4250-340 Porto  
Telf. 228 348 520 | Fax: 228 348 529

geral@cspamial.pt  
www.cspamial.pt

#### **NORMA 8ª**

#### **TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE**

- 1- As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.
- 2- Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário.

#### **NORMA 9ª**

#### **HIGIENE HABITACIONAL**

- 1- Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
- 2- São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

#### **NORMA 10ª**

#### **ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE**

- 1- O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos.
- 2- Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.
- 3- Nas situações em que os utentes não se encontrem física e/ou mentalmente aptos, é sempre necessária a autorização do familiar/responsável/representante legal para efetuarem passeios ou deslocações em grupo.
- 4- Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores/voluntários da Instituição;
- 5- Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, quando necessário, a cargo da Instituição.
- 6- A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
- 7- Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

#### **NORMA 11ª**

#### **REALIZAÇÃO DE PEQUENAS REPARAÇÕES/REMODELAÇÕES NO EDIFÍCIO**

- 1- A realização de pequenas reparações/modificações no domicílio serão a pedido do utente, e sempre que possível, em articulação com o familiar de referência.
- 2- A prestação destes serviços pela Instituição, está sempre dependente dos recursos disponíveis.



*F. P. B. L. J.*  
*S. V. J. J.*  
*S. V. J. J.*  
*R. V. J. J.*  
*P. J. J.*

**NORMA 12ª**  
**PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o Serviço de Apoio Domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

**NORMA 13ª**  
**SAÚDE E ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA**

- 1- Em caso de doença ou acidente, durante o horário de prestação do serviço, a Instituição obriga-se a comunicar o facto a familiar ou a pessoa do círculo próximo do utente.
- 2- Se necessário, serão promovidas diligências para o transporte e deslocação ao hospital da área, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde.
- 3- Após a comunicação de doença ou acidente, os familiares, representante legal ou pessoa do círculo próximo do utente, deverão efetuar o acompanhamento à Unidade Hospitalar. Caso não existam ou se encontrem comprovadamente incapacitados, a Instituição efetuará o devido acompanhamento, sendo os custos debitados conforme tabela de preços afixada.
- 4- A preparação e a administração da medicação ao utente cumprem as respetivas prescrições médicas.

**CAPÍTULO III**  
**DIREITOS E DEVERES**

**NORMA 14ª**  
**DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES**

- 1- São direitos dos utentes:
  - 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) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  - f) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
  - g) 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;
  - h) 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;
  - i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição.
  - j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2- São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do Serviço de Apoio Domiciliário 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) 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 ao responsável da resposta social, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

**NORMA 15ª**

**DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES**

1- São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização 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 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



**SAD**  
CENTRO SOCIAL  
PAROQUIAL do  
AMIAL

- utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
  - h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;

*Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'F. Paul', 'S. V. q.', and 'R. V. q.'.*

#### **NORMA 16ª**

#### **DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES**

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

#### **NORMA 17ª**

#### **CONDIÇÕES DE ALTERAÇÃO, SUSPENSÃO E RESCISÃO DE CONTRATO**

- 1- É considerada condição de alteração do contrato, a integração do segundo Outorgante noutra resposta social da Instituição.
- 2- São ainda considerados motivos para a alteração, suspensão e rescisão do contrato:
  - a) Não adaptação do utente;
  - b) Insatisfação das necessidades do utente;
  - c) Mudança de residência
  - d) Institucionalização;
  - e) Incumprimento das cláusulas contratuais

#### **NORMA 18ª**

#### **INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

- 1- Apenas é admitida a interrupção da prestação do Serviço de Apoio Domiciliário em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares.
- 2- Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.
- 3- O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

#### **NORMA 19ª**

#### **CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

- 1- A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato, por institucionalização ou por morte do utente.
- 2- Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 15 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.
- 3- Em caso de ausência do utente superior a 30 dias, sem informação à Instituição, perderá o direito à vaga que ocupa no Serviço de Apoio Domiciliário.

#### **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

Rua Nova do Tronco, 577/587, 4250-340 Porto  
Telf. 228 348 520 | Fax: 228 348 529

apoiodomiciliario@cspamial.pt

#### **CENTRO SOCIAL**

Rua Nova do Tronco, 577/587, 4250-340 Porto  
Telf. 228 348 520 | Fax: 228 348 529

geral@cspamial.pt  
www.cspamial.pt

**NORMA 20ª**  
**LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos de legislação em vigor, a Instituição possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado sempre que desejado, pelo utente, familiar ou representante legal.

**NORMA 21ª**  
**LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

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.

**CAPÍTULO IV**  
**PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

**NORMA 22ª**  
**CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

1- São condições de admissão neste Serviço de Apoio Domiciliário:

- a) 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.

**NORMA 23ª**  
**INSCRIÇÃO**

1- Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega ou apresentação da seguinte informação:

- a) Ficha de identificação devendo fazer prova das declarações efetuadas no processo de admissão;
- b) Apresentação do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão para recolha de dados;
- c) Entregar cópia dos seguintes documentos: Cartão de Beneficiário da Segurança Social, Cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde, Cartão de Eleitor, Relatório Médico comprovativo da situação clínica do Utente, declaração comprovativa da pensão de reforma ou outra auferida e de outros rendimentos de que seja titular, comprovativo de rendimentos do utente e/ou do seu agregado familiar, e outros elementos que se mostrem necessários;
- d) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
- e) Indicar formas de contacto de um ou mais familiares a contactar em caso de necessidade ou, em caso de inexistência de familiares, de pessoa das suas relações;
- b) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;

2- Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

3- Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e





respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

*Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'TEGO' and 'R.V. + T'.*

### **NORMA 24ª** **CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

1- São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Situação economicamente desfavorecida;
- b) Ausência de retaguarda familiar;
- c) Residência na área de intervenção da Instituição.

### **NORMA 25ª** **ADMISSÃO**

- 1- Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico desta resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. 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, a pessoa responsável por esta resposta social.
- 3- Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 15 dias.
- 4- Após decisão da admissão do candidato, 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 emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
- 6- No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade;
- 7- Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de contacto telefónico ou email.

### **NORMA 26ª** **ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES**

1- O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:

- a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
- b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
- c) 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;
- d) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
- e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
- f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;

- g) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente que integrará o Processo Individual do Utente;

**NORMA 27ª**  
**PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1- Do processo individual do utente consta:

- a) Identificação e contacto do utente;
- b) Data de início da prestação dos serviços;
- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;
- e) Identificação da situação social;
- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Programação dos cuidados e serviços;
- h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

2- O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à equipa técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.

3- Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

**CAPÍTULO V**  
**COMPARTICIPAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO**

**NORMA 28ª**  
**COMPARTICIPAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO**

1- A frequência do Serviço de apoio domiciliário é prestada mediante o pagamento de uma comparticipação, definida nos seguintes moldes:

- a) Caso o utente seja enquadrado em lugares comparticipados pelo Instituto da Segurança Social, I.P., aplica-se o disposto nas normas 29ª, 30ª, 31ª;
- b) Caso o utente não seja enquadrado em lugares comparticipados pelo Instituto da Segurança Social, I.P. aplica-se o disposto no número 2 da presente norma.

2- A comparticipação familiar, nas vagas não cobertas em acordo de cooperação e de livre fixação. O valor cobrado aos utentes pelos diferentes serviços não ultrapassará o limite máximo igual ao valor do custo médio real do utente, verificado para o respetivo equipamento ou serviço, encontrando-se definido na tabela em anexo.



*Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'J. @', 'M. J.', 'TEG', 'R. V.', and 'P. B.'.*

**NORMA 29ª**  
**CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA**

1- A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços/equipamento é determinada de forma proporcional per capita do utente, de acordo com a Circular de Orientação Técnica n.º 4, de 16/12/2014, do Instituto de Segurança Social, I.P. e o previsto no anexo da Portaria 196 - A/2015.

2- O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF}{12 - D} N$$

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

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 situações 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 2 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:

- f) Do trabalho dependente;
- g) 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);
- h) 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;
- i) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- j) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)

- k) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas 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 dez. 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.
- l) 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%.
- m) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

5- Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

- 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 devida pela aquisição de habitação própria
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares

### **NORMA 30ª**

#### **PROVA DOS RENDIMENTOS E DESPESAS**

1- Quanto à prova dos rendimentos 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.

2- A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

3- A Direção do CSPA reserva-se ao direito de não admitir em vaga comparticipada os utentes que não façam prova dos documentos referidos no número 1 da presente Norma.



*Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'TREG' and 'R-V-T'.*

**NORMA 31ª**  
**TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

1- A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

Nº de Serviços	Dias úteis	Dias úteis + fim-de-semana e feriados
2	40%	50%
3	45%	55%
4	50%	60%
5	55%	65%
6	60%	70%
7	65%	70%

- 2- Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 5 da Norma 29ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
- 3- A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.

**NORMA 32ª**  
**REDUÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

- 1- Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
- 2- Haverá lugar ainda a reduções nos casos que se indicam:
- a) Inadaptação à Resposta Social;
  - b) Incapacidade de resposta face às necessidades do utente;
  - c) Integração em Estrutura Residencial para Idosos ou Unidade de Cuidados Continuados;
  - d) Óbito.
- 3- As reduções serão de 25%, 50% e 75% da comparticipação familiar mensal, sempre que as situações previstas nas alíneas a), b), e c), do nº2 anterior, se verificarem por 7, 15, ou 21 dias, respetivamente.
- 4- As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

**NORMA 33ª**  
**PAGAMENTO DAS MENSALIDADES**

- 1- O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na Secretaria da

Instituição ou através de transferência bancária.

- 2- O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, no período imediatamente posterior à sua realização.
- 3- Atraso superior a um mês no pagamento da mensalidade incorre na aplicação de multa de 10% sobre o valor da mensalidade, até aos 60 dias. Acima deste prazo, poder-se-á proceder à rescisão do Contrato de Prestação de Serviços.
- 4- Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a prestação de serviços até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

## **CAPÍTULO VI RECURSOS**

### **NORMA 34ª PESSOAL**

O quadro de pessoal afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

### **NORMA 35ª 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 Direção Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por um responsável designado pela Direção.

## **CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA 36ª ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

- 1- O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem 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 ou seu representante legal, 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 representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.
- 4- Qualquer alteração ao presente Regulamento será comunicada ao Centro Distrital da Segurança Social do Porto, com a antecedência mínima de 30 dias.



*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

**NORMA 37ª**  
**RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS**

Nos termos do art.º 18º da Lei nº 144/2015, de 8 de setembro – Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL), informa-se que eventuais conflitos relativos ao presente contrato de prestação de serviços poderão ser remetidos para uma ERAL – Entidade de Resolução Alternativa de Litígios, sendo competente para o efeito o Centro de Arbitragem de conflitos da área geográfica onde se encontra inserida a resposta social.

**NORMA 38ª**  
**INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

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

**NORMA 39ª**  
**ENTRADA EM VIGOR**

O presente Regulamento entra em vigor em 13 de janeiro de 2022, tendo sido aprovado em reunião de Direção do dia 13 de dezembro de 2021.

*Handwritten signatures in blue ink:*  
Fernando Alberto Pedro Cabral  
João Jacinto  
Stacia dos Passos  
Tânia Eduarda Gonçalves Leão Figueiredo  
R. Pedro R. g. Veiga



**DIREÇÃO**  
CENTRO SOCIAL  
PAROQUIAL do  
**AMIAL**  
direcao@cspamial.pt

*Handwritten signature in blue ink.*

(Recortar pelo picotado e arquivar no processo do Utente)

..... (nome do Utente) utente do SAD,  
declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de  
Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir todas as normas atrás referidas.

..... de.....de 20.....

(Assinatura do Utente)

\*Adaptar caso seja um familiar responsável a assumir o contrato.

## ANEXO

### COMPARTICIPAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO

Comparticipação familiar nas vagas não cobertas em acordo de cooperação

Serviços	Valor Mensal
Alimentação	Referência ao custo médio real por utente
Tratamento de Roupa	
Higiene Pessoal	
Higiene Habitacional	
Apoio na Medicação	
Atividades de animação sociocultural	
Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio	
Aquisição de bens e serviços	





