

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO
DO
Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)**

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social e Paroquial de Mindelo tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto em 30/06/2003, para a resposta social de SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

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 IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 01 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016 de 28 de novembro e 2ª alteração pela Portaria 218-D/2019, de 15 de julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social 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 126-A/2021, de 31 de dezembro, que procede a alterações de diversos diplomas e república o DL 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) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª

DESTINÁRIOS E OBJETIVOS

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 este 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, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- 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.
- p) O CSPM procurará, na medida das suas possibilidades, que a documentação em papel seja substituída por documentos digitais, evitando o seu consumo e aumentando a eficiência dos serviços, pelo que, sempre que este Regulamento se refira a documentos, podem os mesmos revestirem a forma digital.

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;
 - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
 - 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.
- 2. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
 - a) Apoio psicossocial;
 - b) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
 - c) Cuidados de imagem;
 - d) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
 - e) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes.
- 3. **Os cuidados e serviços são prestados de 2ª a domingo e feriados, exceto nos dias 01 de janeiro, domingo de Páscoa, 1º domingo de agosto e 25 de dezembro.**
- 4. Estão excluídos, os custos com medicamentos, fisioterapia e reabilitação, consultas médicas, transporte em ambulâncias, camas articuladas especiais diversas das detidas pelo estabelecimento, fraldas, meios auxiliares de diagnóstico.

NORMA 5ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente ou 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, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
- 3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

- a) São condições de admissão neste SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO, pessoas de ambos os sexos na situação de reforma, pré-reforma ou pensionista. Poderão ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio deste serviço.
- b) A admissão de cidadãos portadores de deficiência será considerada caso a caso, de acordo com a capacidade dos

serviços.

- c) A admissão é precedida por uma entrevista ao candidato e/ou pessoa próxima, a realizar pela Direção Técnica.

NORMA 6ª

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, nos termos previstos pela Lei n.º 7/2007 de 5 de fevereiro, versão atualizada, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
 - a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Número de Identificação Fiscal do utente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
 - g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.
2. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues a Coordenadora da Valência.
3. Em casos de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
4. 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.

NORMA 7ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

1. A vulnerabilidade socioeconómica do agregado familiar;
2. Residentes em Mindelo ou freguesias limítrofes ou cujos filhos trabalhem naquela área territorial;
3. Grau de dependência;
4. Limitações da estrutura familiar;
5. Viva em situação de isolamento social;
6. Idade do cliente;
7. Tenham um ou mais familiares a frequentar os serviços da Instituição;
8. Pertença à Liga dos Amigos do Centro;

Em igualdade de circunstâncias considerar-se-á:

- Pertença à Liga dos Amigos do CSPM
- A precariedade socioeconómica do agregado familiar.
- A ordem de inscrição;

Os candidatos não abrangidos pelos critérios de prioridade expressos nos números anteriores, só poderão ser admitidos desde que não haja prejuízo na admissão das que se encontrem nas condições referidas.

NORMA 8ª

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor/Coordenador Técnico deste estabelecimento de prestação de serviços, 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 Direção da Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 10 dias uteis.
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/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. No ato de admissão é devida a 1ª mensalidade, a qual será reduzida em 50% no caso de admissão após o dia 15.

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.

NORMA 9ª

ACOLHIMENTOS 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 será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente.
2. 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 10ª

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 coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de segunda-feira a domingo, e feriados no seguinte horário:
De segunda a sexta-feira: das 08h00 às 16h30;
Ao fim-de-semana e feriados: das 08h00 às 13h00.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário encerra nos seguintes dias: 01 de janeiro, domingo de Páscoa, 1º domingo de agosto e 25 de dezembro. Previamente é feita uma análise das necessidades dos utentes e da sua retaguarda familiar/ vizinhança, onde se verifica se há necessidade que seja enviada para o domicílio alimentação para os dias em que os serviços estão encerrados.

3. Outros encerramentos serão comunicados tão depressa quanto possível.

NORMA 12ª

FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das refeições: almoço e sopa para jantar, ou almoço e jantar.
2. O apoio nas refeições consiste no auxílio durante a toma da refeição, nomeadamente, colocar a comida no prato e partir os alimentos, alimentação por via oral com ajuda ou sonda nasogástrica.
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
5. As refeições são distribuídas por equipa de SAD entre as 11h30 e 13h30.
6. A aquisição e custo da marmita é da responsabilidade da Instituição.

NORMA 13ª

CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente de 2ª a domingo e feriados, exceto nos dias 01 de janeiro, domingo de Páscoa, 1º domingo de agosto e 25 de Dezembro e, em horário a combinar entre a Instituição e o utente ou familiar, tendo em conta o horário em vaga e necessidades do próprio utente.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.

NORMA 14ª

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 15ª

HIGIENE HABITACIONAL

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.

NORMA 16ª

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

1. As atividades de animação constam do Plano Anual de Atividades do Serviço, estando disponível para consulta a realizar-se no domicílio (mobilidade articulada e estimulação sensorial) ou na própria instituição (ginástica, cabeleireiro, atividades musicais).
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Coordenadora de Serviço, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.
4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.
6. 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, a cargo da Instituição.
7. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
8. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA 17ª

ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE, A CONSULTAS ASSIM COMO AOS EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente.
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA 18ª

REALIZAÇÃO DE PEQUENAS REPARAÇÕES/MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO

Pequenas reparações que não exigem técnico especializado e conhecimento técnico profundo.

NORMA 19ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andadores e outros) o serviço de apoio domiciliário pode agilizar o processo da sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação.

NORMA 20ª

APOIO PSICOSSOCIAL

O SAD tem disponível uma psicóloga, que em parceria com a Assistente Social, poderá proceder ao acompanhamento psicossocial e psicológico individualizado, consoante marcação.

O SAD faz ainda o encaminhamento para outros serviços (Segurança Social, Centros de Apoio Psicossocial, entre outros).

NORMA 21ª

FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS UTENTES

A instituição encaminha ou desenvolve em parceria ações de sensibilização que visam dotar os familiares e cuidadores informais para uma mais eficaz prestação de cuidados.

NORMA 22ª

COMPRA E ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A aquisição de medicação será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.
2. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas.
3. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, nos dias e horários dos serviços contratualizados, sendo que nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, recorre-se para isso a familiares e/ou a voluntários.

CAPÍTULO IV- COMPARTICIPAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO

NORMA 23ª

COMPARTICIPAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO

1. A frequência no SAD 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, IP, aplica-se o disposto nas normas 24 e 25;
 - 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 pela frequência no SAD apura-se de acordo com o disposto nas normas 24ª e 25ª. Todavia, a comparticipação mínima pela utilização desta Valência é de 200€.

NORMA 24ª

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.

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

$$RC = \frac{\left(\frac{RAF}{12}\right) - D}{N}$$

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:
 - 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) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f) 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 6º 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;
 - g) 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%;
 - h) 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**:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA 25ª

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

- 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:

Serviço Prestado		Dias Úteis (%)	Fim de semana e Feriados
Fornecimento e Apoio na Refeição (Almoço + Sopa para Jantar)		25%	20%
Fornecimento e Apoio na Refeição (Almoço + Jantar)		40%	30%
Cuidados de Higiene e conforto pessoal (1 vez por dia)		20%	15%
Cuidados de Higiene e conforto pessoal (2 vezes por dia)		30%	-----
Higiene habitacional		5%	5%
Tratamento de roupa		5%	-----
Atividades de animação/socialização	Aquisição de bens e géneros alimentícios	10%	-----
	Pagamento de Serviços		
	Deslocação a entidades da comunidade		
Outros serviços	Apoio psicossocial	Gratuito	-----
	Cuidados de imagem;		
	Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;		
	Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;		

- A totalidade dos serviços prestados ao utente não poderá ultrapassar os 75% sobre o rendimento per capita do agregado familiar.
- Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 5 da NORMA 24ª 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.
- Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos probatórios;
 - 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.
- A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
- A Direção do CSPM reserva-se o direito de não admitir em vaga comparticipada os utentes que não façam prova dos documentos referidos no n.º 4 da presente norma.
- Em caso de alteração à tabela em vigor será notificada em placard interno e informação escrita com aviso prévio de 30 dias.

NORMA 26ª

MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

- A comparticipação familiar máxima não pode exceder, o custo medio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.
- Haverá lugar a uma redução de 25% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.

3. A comparticipação da primeira mensalidade será reduzida em 50% na sua totalidade, se o utente for admitido após o dia 15 do respetivo mês. Caso a admissão se dê antes do dia 15, a mensalidade é paga na sua totalidade.
4. No caso da desistência/falecimento se dê antes do dia 15, a mensalidade será reduzida em 25% da sua totalidade. Caso a mesma se der após o dia 15, a mensalidade é paga na sua totalidade.
5. No caso de o Utente se ausentar prolongadamente (entre 1 e 4 meses) e pretenda garantir vaga, a mensalidade será reduzida para 25%.
6. A Direção da Instituição poderá deliberar ajustar as reduções supra referidas, em cada caso concreto e por motivos económicos, familiares ou sociais.
7. A Direção poderá reduzir, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que através de uma análise socioeconómica do agregado familiar, efetuada pela Diretora/Coordenadora Técnica, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.
8. Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar.
9. As comparticipações familiares são revistas anualmente, em setembro, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.
10. No caso de se verificar a suspensão ou encerramento da Valência ou da Instituição, por razões alheias à sua vontade, a Direção do Centro Social poderá proceder à alteração da comparticipação familiar.

NORMA 27ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, nos serviços administrativos da Instituição.
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. Caso a situação se mantenha por mais de dois meses, será motivo justificativo para anulação da frequência ou de não aceitação de nova inscrição.
5. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a frequência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 28ª

PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO 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 29ª

DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Direção/Coordenação 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. O Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por outro Coordenador de outro Serviço da Instituição.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA 30ª

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) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- h) 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;
- i) 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;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) 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 AO DOMICÍLIO 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 AO DOMICÍLIO e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita, bem como, comunicar, de imediato, o conhecimento de qualquer doença que seja portadora;
- 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 por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 31ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

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

NORMA 32ª

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

- 1. Nos casos em que tenha sido confiada a chave do domicílio, esta é guardada em local seguro e entregue à responsabilidade do colaborador encarregado da prestação de serviços, de acordo com o termo de entrega/devolução da chave do domicílio do utente, assinada por este e/ou pela pessoa responsável pelo mesmo.
- 2. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda.

NORMA 33ª

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.

NORMA 34ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

- 1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente.
- 2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

NORMA 35ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

- 1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção/Coordenação Técnica sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.
- 2. Nos termos da legislação em vigor está igualmente disponível, na página da Internet da Instituição, o acesso à Plataforma Digital do Livro de Reclamações Eletrónico.
- 3. Qualquer reclamação escrita nesse livro deve ser dada a conhecer, de imediato, à Direção/Coordenação Técnica, que procederá conforme previsto na legislação, para este tipo de queixa.

NORMA 36ª

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.
- 2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção/Coordenação Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 37ª

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 ou seu representante legal, bem como ao ISS, IP, 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. O Regulamento Interno pode ser consultado no sítio da internet do Centro Social e Paroquial de Mindelo (www.cspmindelo.pt) ou solicitado na Secretaria.

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 01 de setembro de 2024.