CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. Pedro e S. João do Estoril

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Setembro 2026

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS E OBJETIVOS

Norma 1| Âmbito de Aplicação

O presente Regulamento aplica-se ao Centro Social Paroquial de São Pedro e São João do Estoril, adiante designado por Centro, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário com o nº 200800015316, celebrado com o Centro Distrital de Lisboa a 01/07/2006 e Licença de Utilização n.º 632, emitida a 19/10/1999, que se rege pelas presentes normas.

Norma 2| 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 em:

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 196-A/2015, de um de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria n.º 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, 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.

Norma 3| Objetivos da Resposta Social

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(as) clientes 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(as) clientes, sendo estes objetos 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 estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima de cada pessoa;

h) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de maus-tratos;

i) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;

j) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;

k) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

Norma 4| Destinatários

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.

CAPÍTULO II

SERVIÇOS PRESTADOS

Norma 5| Cuidados e Serviços

1. O Serviço de Apoio Domiciliário pode assegurar a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;

b) Higiene Habitacional;

c) Fornecimento e apoio nas refeições;

d) Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente;

e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;

f) Serviços de teleassistência;

g) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;

h) Apoio psicossocial;

i) Confeção de alimentos no domicílio;

j) Transporte;

k) Cuidados de imagem;

l) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;

m) Realização de atividades ocupacionais;

n) Outros serviços.

2. A descrição detalhada destes cuidados e serviços encontra-se detalhada no CAPITULO IV.

CAPÍTULO III

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Norma 6| Condições de Admissão

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

a) Ser vontade própria do(a) candidato(a) a ser admitido(a);

b) Assinatura do contrato de prestação de serviços e aceitação do presente regulamento;

c) Estarem enquadrados nas condições referidas na Norma 5ª.

2. A admissão de clientes portadores de deficiência, ou qualquer doença não controlada, que possa pôr em risco os(as) restantes clientes ou colaboradores, ou que pelo seu comportamento possam perturbar o normal funcionamento da Instituição, será considerada caso a caso, mediante a capacidade dos serviços da instituição e de articulação com as entidades parceiras.

Norma 7| Critérios de Priorização na Admissão

1. São critérios de priorização na admissão:

a. Residir preferencialmente na Paróquia de São Pedro e São João do Estoril;

b. Frequentar ou ter frequentado uma das respostas sociais da Instituição;

2. A Instituição reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verificarem as seguintes situações:

a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de clientes e colaboradores;

b) Sempre que o candidato requeira cuidados médicos permanentes para os quais a Resposta Social não está vocacionada;

c) Sempre que o candidato ou algum familiar tenha dívidas pendentes de serviços/atividades em qualquer resposta social ou serviço da instituição.

Norma 8| Candidatura e Inscrição

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá efetuar a sua candidatura através do sítio eletrónico do Centro ou presencialmente na secretaria, devendo posteriormente comprovar as declarações prestadas mediante a apresentação dos seguintes documentos:

a) Documento de Identificação (Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão) do cliente e, quando aplicável, do seu representante legal ou Pessoa Significativa[1]; Cartão de Identificação Fiscal (NIF) do cliente e, quando aplicável, do representante legal ou Pessoa Significativa; Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e, quando aplicável, do representante legal; Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde (SNS) ou de outro subsistema de saúde a que pertença; e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente.

b) Comprovativos dos rendimentos e despesas do cliente e do agregado familiar.

[1] Entende-se por Pessoa Significativa aquela que está emocionalmente ligada ao cliente, com quem tem laços afetivos ou estabeleceu relações que fazem com que a sua presença seja muito importante e útil ao cliente.

c) Em caso de dúvida, a Instituição reserva-se o direito de solicitar outros documentos comprovativos.

Norma 9| Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é registada e analisada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) da Instituição.

2. A competência para decidir sobre o processo de admissão é da Direção da Instituição.

3. Após decisão de admissão do(a) candidato(a), 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.

4. No ato de admissão:

a) É devido o pagamento do valor da inscrição (Anexo 1) e da primeira mensalidade;

a) É assinado pelas partes, o contrato de prestação de serviços;

b) É entregue ao cliente cópia do Regulamento Interno;

c) É assinada declaração, pelo cliente e/ou responsável legal ou Pessoa Significativa, de autorização do uso da imagem do-utente na Instituição;

d) Em situações especiais, pode ser solicitada a certidão de sentença judicial que regule a representação legal do(a) utente/cliente.

e) Não existindo medidas de acompanhamento, mas o cliente se encontre em condições de fragilidade mental, deverá ser indicada uma Pessoa Significativa, entendida como sendo aquela que está emocionalmente ligada ao cliente, com quem tem laços afetivos ou estabeleceu relações que fazem com que a sua presença seja muito importante e útil ao cliente. Neste caso, deve ser apresentado o documento de identificação da Pessoa Significativa.

Norma 10| Lista de Candidatos

1. Os(as) candidatos a clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Lista de Candidatos e o seu processo é arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.

2. Serão retirados(as) da lista os(as) candidatos(as) que desistam da inscrição.

3. A lista será atualizada sempre que haja nova inscrição ou libertação de vaga.

4. O(a) cliente e/ou responsável legal ou Pessoa Significativa serão informados(as) quando tiverem vaga para proceder à admissão na resposta social.

5. A gestão da Lista de Candidatos é da responsabilidade da Direção Técnica.

Norma 11| Acolhimento dos novos Clientes

1. No acolhimento dos novos clientes devem respeitar-se as seguintes regras:

a) São estabelecidos e assentes os serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;

b) É apresentada a equipa prestadora dos cuidados e serviços;

c) São reiteradas regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;

d) É efetuada definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;

e) São definidas as regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente.

2. O período de adaptação do cliente ao serviço acordado não excede o primeiro mês. Findo o período de adaptação, e caso o cliente não se integre, deve ser realizada uma avaliação para identificar os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

Norma 12| Processo Individual do Cliente

1. Do Processo Individual do Cliente consta:

a) Ficha de Inscrição;

b) Data de início da prestação de serviços;

c) Avaliação Diagnóstica;

d) Documentos enunciados na Norma 8ª;

e) Identificação e contacto do familiar /representante legal /Pessoa Significativa;

f) Identificação e contacto do médico assistente;

g) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;

h) Programação dos cuidados e serviços;

i) Plano Individual de Cuidados e respetivas monitorizações e revisões;

j) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável;

k) Declaração de consentimento recolha e tratamento de dados pessoais;

l) Declaração de entrega do Regulamento Interno da Resposta Social;

m) Exemplar do contrato de prestação de serviços;

n) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;

o) Outros documentos e correspondência trocada com o cliente e representante legal ou Pessoa Significativa;

2. O Processo Individual do Cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, garantindo sempre a confidencialidade da sua informação.

3. O Processo Individual do Cliente está permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma 13| Instalações

As instalações do Serviço de Apoio Domiciliário são constituídas no edifício Sede por:

a) Um gabinete técnico;
b) Instalações para o pessoal;
c) Secretaria;
d) Lavandaria;
e) Cozinha.

Norma 14| Horários de Funcionamento

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de segunda-feira a sexta-feira, das 08h00 às 18h00, e aos sábados, domingos e feriados, das 08h00 às 16h00, de acordo com o plano individual de serviços de cada utente.

2. No dia 25 de dezembro e domingo de Páscoa estes serviços não são prestados.

3. Nos restantes feriados é assegurada a entrega das refeições a todos os clientes.

4. Nos restantes feriados apenas é assegurado o serviço de Higiene Pessoal aos clientes que tem contratado o serviço para 7 dias (segunda-feira a domingo)

Norma 15| Faltas ou Situações de Doença Súbita ou Emergência

1. Todas as ausências (impedimento da prestação normal) devem ser comunicadas à Instituição:

a) Com antecedência, quando previsível;

b) No imediato, em todas as outras situações.

2. As ausências não justificadas, superiores a 30 dias consecutivos determinam o cancelamento da respetiva inscrição.

3. Consideram-se faltas devidamente justificadas, nomeadamente: internamento e outras acordadas com a Instituição.

4. Por razões de segurança e preservação da saúde de todos os(as) clientes e colaboradores da resposta social, serão afastados temporariamente os(as) portadores de doenças infectocontagiosas em fase ativa, para espaço de isolamento ou internamento hospitalar.

Norma 16| Lotação

A capacidade máxima da prestação do Serviço de Apoio Domiciliário nesta Instituição é atualmente de 100 Clientes, sendo 65 vagas asseguradas ao abrigo do Acordo de Cooperação celebrado com a entidade competente.

Norma 17| 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 18ª, 19ª e 20ª.

b) Caso o cliente não seja enquadrado em lugares comparticipados pelo Instituto da Segurança Social, I.P. a determinação da comparticipação baseia-se na Tabela de Serviços (Anexo 2).

2. Se os clientes tiverem outros elementos do agregado familiar a frequentar o Centro pode aplicar-se um desconto de 10% sobre o valor da comparticipação.

3. Sempre que o utente inicie a utilização do serviço após o dia 5 de cada mês, a mensalidade será calculada proporcionalmente aos dias de utilização efetiva, da seguinte forma:

a) Serviços prestados 7 dias por semana: o valor da mensalidade é dividido por 30 dias, sendo o valor diário multiplicado pelo número de dias de utilização no respetivo mês.

Fórmula: Mensalidade ÷ 30 × número de dias de utilização.

b) Serviços prestados apenas 5 dias úteis por semana: o valor da mensalidade é dividido por 22 dias úteis, sendo o valor diário multiplicado pelo número de dias úteis de utilização no respetivo mês.

Fórmula: Mensalidade ÷ 22 × número de dias úteis de utilização

Norma 18| Cálculo do Rendimento Per Capita

1. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços/equipamento é determinada de forma proporcional ao Rendimento per Capita do agregado familiar, de acordo com o Regulamento das Comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, anexo à Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho.

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

RC= (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 caráter temporário), designadamente:

a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;

a) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;

b) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;

c) Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado(a) por decisão judicial ou administrativa;

d) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente 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: no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS; no âmbito do regime de contabilidade organizada é considerado ou o lucro tributável ou dois IAS (Indexante de Apoio Sociais) por mês, optando pelo maior.

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, excetuando a Prestação Social de Inclusão, que será considerada em 50%).

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, diferença 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 dezembro do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do(a) requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Remuneração Mínima Mensal Garantida (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(a) 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) O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de Nota de Liquidação de IRS;

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. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar (RAF), 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 do pagamento do IRS, presente na Nota de Liquidação do agregado familiar.

c) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria (constituído pelo montante do capital amortizado e juros devidos);

d) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

e) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

f) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

6. Ao somatório das despesas referidas em c), d) e e) da alínea anterior 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.

7. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

a) É feita mediante a apresentação do Modelo 3 de IRS, respetiva nota de liquidação. Em caso de ausência destes documentos, é solicitado ao agregado familiar declaração do Instituto da Segurança Social com

indicação das prestações sociais auferidas e declaração da Autoridade Tributária que comprove a situação IVA;

b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.

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

Norma 19| Tabela de Comparticipações

Serviços de SAD	% RPC
A1- Cuidados de higiene e conforto pessoal - dias úteis	30%
A2- Cuidados de higiene e conforto pessoal - dias úteis e fins de semana	35%
B- Higiene habitacional	5%
C1- Fornecimento e apoio nas refeições - dias úteis	30%
C2- Fornecimento e apoio nas refeições - dias úteis e fins de semana	35%
D- Tratamento de roupa do uso pessoal do utente	20%
E- Atividades de animação (animação; lazer; cultura; aquisição géneros alimentícios; pagto de serviços; deslocação a entidades da comunidade)	10%
G- Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais pª prestação de cuidados aos clientes	1%
H- Apoio psicossocial	5%
I- Confeção de alimentos no domicílio	15%
J- Transporte	5%

K- Cuidados de imagem	15%
L- Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio	5%

Norma 20| Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.

2. As comparticipações familiares são revistas anualmente e entram em vigor em setembro.

3. O cliente/representante legal/Pessoa Significativa têm o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.

Norma 21| Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 15 do mês a que respeita, através de Referência Multibanco, transferência bancária (devendo, neste caso, constar no descritivo da transferência o nome ou o número do utente), cheque ou numerário.

2. Sempre que o dia 15 não coincida com um dia útil, o prazo estender-se-á até ao dia útil seguinte.

3. Se a mensalidade for paga fora do prazo, sofrerá um agravamento de 10%.

4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender o contrato com o cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

5. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização ou na fatura seguinte.

6. Os dias de feriados, greve ou suspensão total ou parcial da atividade por motivo de força maior não implicam qualquer desconto no montante da comparticipação familiar mensal.

7. No caso de Estado de Emergência e/ou Calamidade que se prolongue por um período superior a 15 dias que implique a suspensão total ou parcial das atividades do SAD, a comparticipação familiar mensal pode ser reduzida, por deliberação da Direção, tendo em conta todas as implicações, designadamente a sustentabilidade económico-financeira da resposta social e da própria IPSS.

Norma 22| Contrato de Prestação de Serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente e/ou representante legal e/ou Pessoa Significativa e a Instituição é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, cujo modelo se encontra afixado na Instituição.

2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, familiar ou representante legal ou Pessoa Significativa e arquivado outro no respetivo processo individual.

3. Sempre que ocorram alterações nos serviços prestados, atualização da mensalidade ou outros aspetos tidos como relevantes, o mesmo será objeto de mútuo consentimento sob a forma de Adenda.

Norma 23| Interrupção do Serviço por Iniciativa do Cliente

1. Caso a interrupção da prestação do serviço exceda 15 dias consecutivos, aplica-se 25% de desconto na mensalidade.

2. Nos casos devidamente justificados para integração do cliente na Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados e em que a interrupção seja superior a 30 dias, aplica-se 50% de desconto na mensalidade.

Norma 24| Cessação do Serviço por Facto não Imputável ao Prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços comunicado à Instituição com 30 dias de antecedência:

a) Quando a cessação se deve a institucionalização e esta ocorrer até ao dia 15 do mês, será efetuada a devolução de 50% do valor da mensalidade.

b) Quando a cessação se deve a morte, o valor da mensalidade será proporcional ao pagamento dos dias de serviço prestados.

2.A cessação da prestação de serviço pode ainda ocorrer por:

a) Incumprimento das cláusulas contratuais e do Regulamento Interno;

b) A reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos colaboradores e da própria Instituição;

c) Sejam detetadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados ao cliente;

d) Não sejam regularizadas as dívidas até ao limite de 60 dias consecutivos.

Norma 25| Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-tratos

Os maus-tratos são inadmissíveis e intoleráveis. A instituição tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, a qual contempla a forma de atuação. A metodologia referida é explicada e disponibilizada a todos os clientes e colaboradores.

CAPÍTULO IV

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Norma 26| Cuidados de higiene e conforto pessoal

a) Apoio nos cuidados de higiene pessoal (banho, higiene oral, mudança de fralda, vestir, despir e calçar), de acordo com as necessidades da pessoa, incluindo a limpeza e hidratação da pele. O corte de unhas das mãos e dos pés é realizado apenas quando as unhas se apresentam sãs, sem evidência de infeção, micoses, lesões ou outras alterações patológicas. Este procedimento não é efetuado em pessoas com pé diabético, lesões nos pés ou outras situações que requeiram intervenção de profissionais de saúde qualificados.
b) É prestado, no mínimo, uma vez por dia para os dias contratualizados, tendo por base o diagnóstico das necessidades do cliente.

Norma 27|Higiene habitacional

É constituído pela limpeza dos espaços utilizados durante a prestação dos cuidados de higiene, pela remoção do lixo da habitação do cliente resultante dessa prestação e pela mudança semanal da roupa de cama.

Norma 28|Fornecimento e apoio nas refeições

a) Fornecimento de alimentação de uma refeição principal (almoço), com a entrega uma vez por dia, nos dias e termos contratualizados.
b) Pode ainda ser prestado apoio na administração da alimentação ao cliente, ou vigilância na deglutição.

c) O fornecimento das refeições é realizado em equipamento próprio, constituído por dois tabuleiros *Menu-Mobil* isotérmicos por cliente (um superior e um inferior). Cada tabuleiro é composto por um recipiente para o prato principal, com tampa, e por duas taças com tampa: uma destinada à sopa e outra à sobremesa ou salada.

c) Os tabuleiros encontram-se identificados com o número interno do cliente no Centro.

d) Os dois tabuleiros são da responsabilidade do cliente. Caso se verifique uma utilização incorreta que provoque danos em qualquer um dos seus componentes acima referidos, o cliente será responsável pelo pagamento da respetiva peça danificada, de acordo com o Anexo 3.

e) O cliente deverá ter os seguintes cuidados na utilização do tabuleiro:

1. Manuseá-lo com cuidado.
2. Não comer diretamente dos recipientes. No momento da refeição, os alimentos deverão ser transferidos para um prato.
3. Não aquecer os alimentos em qualquer recipiente do *Menu-Mobil*, uma vez que nenhum dos seus componentes é adequado para utilização em fogão, micro-ondas ou forno.

f) Os recipientes deverão ser lavados antes de regressarem ao Centro, não devendo, em circunstância alguma, ser devolvidos com restos de alimentos.

Norma 29|Tratamento da roupa de uso pessoal do cliente

a) Compreende a recolha, lavagem, secagem, passagem a ferro (quando aplicável) e entrega da roupa de uso pessoal e da roupa de cama do cliente, de acordo com o plano individual de cuidados e a organização do serviço;
b) Não está incluída a arrumação da roupa na habitação do cliente, nem o tratamento de peças que exijam lavagem a seco ou outros cuidados de limpeza especializados, sendo a responsabilidade pela sua manutenção do cliente ou da família;
c) É prestado, uma vez por semana, nos dias úteis pré-definidos.

Norma 30|Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade

a) Oferta de, designadamente, acompanhamento a atividades culturais, recreativas, acompanhamento a serviços religiosos, bem como a prestação de serviços de apoio a atividades instrumentais, i.e., que permitam a integração da pessoa na comunidade, nas vertentes de funcionamento cognitiva e social, as quais incluem ir às compras, assistência bancária, e apoio na utilização de meios de comunicação;
b) O serviço deve ser prestado de acordo com o pedido e o plano de cuidados previsto no contrato de prestação de serviços, no mínimo uma vez por mês.

Norma 31|Teleassistência

Contacto através de uma linha telefónica, com um equipamento de comunicações e informático específico, ligado a um centro de atendimento permanente.

Norma 32|Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes

a) Prestação de ações de formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes, ou ações de dinamização de formação e ou esclarecimento, divulgação de documentos informativos, ou ainda, ações de dinamização de grupos de discussão, partilha de experiências e apoio aos familiares e cuidadores.
b) É prestado, no mínimo, 2 vezes por ano.

Norma 33|Apoio psicossocial

a) A prestação do serviço de apoio psicossocial no âmbito do Serviço de Apoio Domiciliário visa a promoção do bem-estar emocional, psicológico e social da pessoa, contribuindo para o fortalecimento, reabilitação e capacitação das suas competências pessoais e relacionais, de forma a facilitar a gestão e superação das dificuldades identificadas.

A intervenção desenvolve-se de forma individualizada, podendo incluir atuação ao nível do meio envolvente, sempre que necessário, promovendo as transformações adequadas à resolução das problemáticas existentes e à promoção da estabilidade socio emocional da pessoa no seu contexto habitual de vida.

Neste âmbito, é assegurada a recolha, organização e atualização contínua da informação relevante do processo individual, garantindo um acompanhamento técnico adequado e ajustado às necessidades identificadas.

b) O apoio psicossocial poderá integrar acompanhamento psicológico e emocional (ex. em situações de ansiedade e vulnerabilidade emocional), estimulação cognitiva (ex. prevenção do declínio cognitivo), promoção da socialização, orientação familiar (ex. apoio a cuidadores) e outras respostas de suporte técnico especializado (ex. atuação em aspetos de segurança do domicílio ou sensibilização de temáticas relevantes), visando a promoção da qualidade de vida, da autonomia, da integração social e da manutenção das capacidades cognitivas, emocionais e funcionais da pessoa.

A intervenção é desenvolvida numa perspetiva sistémica, integrada e transdisciplinar, centrada no utente, privilegiando a articulação entre os diferentes intervenientes, serviços e recursos da comunidade, de forma a promover respostas adequadas às necessidades individuais, familiares e sociais identificadas.

c) Integra ainda este serviço a presença mensal, e sempre que se justifique, de um elemento da equipa técnica do Centro Social e Paroquial de São Pedro e São João de Estoril, garantindo o acompanhamento técnico necessário e a adequação contínua da intervenção às necessidades identificadas.

Norma 34|Confeção de alimentos no domicílio

Confeção de refeições no domicílio, nos termos contratualizados.

Norma 35|Transporte

a) Deslocação do cliente na periodicidade que for requerida conforme descrito na NORMA 30 a).
b) A periodicidade decorre da solicitação e necessidade do cliente.

Norma 36|Cuidados de imagem

a) Serviço de cabeleireiro (quando existente);
b) De acordo com o pedido de serviço por parte do cliente.

Norma 37|Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio

a) Orientação e acompanhamento de pequenas alterações, obras no domicílio do cliente, para maior conforto e segurança;
b) Quando necessário, sem periodicidade definida.

Norma 38|Realização de atividades ocupacionais

a) Realização de serviços de atividades ocupacionais que promovam a manutenção da autonomia, cognitiva, motora (incluindo mobilizações, apoio nas deambulações em casa), terapia da fala, terapias sensoriais.
b) É prestado, no mínimo, 2 vezes por mês.

CAPÍTULO V

RECURSOS

Norma 39| Direção Técnica

A Direção Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário compete a um(a) técnico(a), cujo nome 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.

Norma 40| 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, definido de acordo com a legislação em vigor.

Norma 41| Pessoal Voluntário

1. As pessoas que trabalham de forma voluntária na Instituição devem ser devidamente integradas e enquadradas, conhecendo bem as atividades que desenvolvam, sendo alvo de formação adequada e, por fim, sendo também sujeitas a avaliação do seu desempenho.

2. O pessoal voluntário deve observar as normas contidas no presente regulamento e respeitar o sigilo e privacidade dos clientes, bem como, os horários da instituição.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES DAS PARTES

Norma 42 | Direitos e Deveres dos Clientes , representante(s) legal(ais) e Pessoa Significativa

1. São direitos dos clientes/representante legal/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(a) com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;

c) Ver cumprido o Plano Individual, o Regulamento Interno e o Contrato de Prestação de Serviços;

d) A consultar a informação constante no processo individual;

e) Ser informado(a) das normas e regulamentos vigentes;

f) Participar nas 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) À guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao (à) colaborador(a) responsável pela prestação de cuidados;

i) A apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;

2. São deveres dos clientes/representante legal/Pessoa Significativa:

a) Proceder à assinatura do Contrato de Prestação de Serviços, no ato da admissão;

b) Colaborar no cumprimento do Plano Individual;

c) 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);

d) Tratar com respeito e dignidade os(as) colaboradores e os(as) dirigentes da Instituição;

e) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;

f) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;

g) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como, de outras decisões relativas ao seu funcionamento;

h) Respeitar os serviços prestados e não difamar o bom-nome da Instituição.

Norma 43| 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) A 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 cliente 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) Tomar conhecimento do surgimento de quaisquer problemas com os clientes, devendo os(as) colaboradores(as) informar a Direção Técnica, tendo esta a incumbência de tomar as medidas que achar necessárias e de as transmitir à Direção;

f) Suspender este serviço, sempre que os clientes, 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) Respeitar a individualidade dos clientes, proporcionando o acompanhamento adequado a cada um e em cada circunstância;

b) Criar e manter as 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) Cumprir o estabelecido no Regulamento Interno;

f) Prestar os serviços constantes do contrato celebrado entre a Instituição e o cliente;

g) Manter os processos dos clientes atualizados;

h) Fornecer informação relevante dos clientes aos seus familiares pelos canais estabelecidos, e usar de transparência nas relações e processos que dizem respeito aos supracitados, garantindo a confidencialidade dos dados e informações de terceiros;

i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

j) Dispor de livro de reclamações;

k) Cumprir o Plano Individual, da sua parte, e na medida do possível.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 44| Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto dos Serviços Administrativos, pelo cliente/representante legal/Pessoa Significativa.

2. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade da Direção da Instituição.

NORMA 45| 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 cliente/representante legal/Pessoa Significativa, 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. Quaisquer alterações serão comunicadas ao ISS, I.P., com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

NORMA 46| Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 1 setembro 2026.

Foi aprovado pela Direção, em 9 de julho 2026.

Pela Direção,

_____

(João Salgado)

ANEXOS

ANEXO 1

PROCESSO DE INSCRIÇÃO	
	50,00 euros (valor não devolvido em caso de desistência)

ANEXO 2

SERVIÇOS	
Refeição extra completa (sopa, prato principal e sobremesa / fruta)	7,50€
Complemento de refeição (sopa)	1,20€
Refeição 5 dias semana (valor mensal)	260€
Refeição 7 dias semana (valor mensal)	310€
Acompanhamento ao exterior	12€/hora + 0,50€ km
Transporte ao exterior	10€/hora + 0,50€ km
Tratamento de roupa (valor mensal)	100€
Higiene Pessoal (valor unitário)	30€
Apoio Psicossocial - sessão	30€
Terapias especializadas	Conforme rendimento per capita – Anexo 5

ANEXO 3

COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MÁXIMA – 530€

ANEXO 4

TABELA DE VALORES "MENU-MOBIL"

Artigos	Valor c/ iva
Tabuleiro "Classic" Menu-Mobil - Tampa Inferior	85 €
Tabuleiro "Classic" Menu-Mobil - Tampa Superior	85 €
Prato Principal s/divisões	30 €
Taça da Sopa	25 €
Taça p/salada e Sobremesa	15 €
Fecho da Marmita (Menu-Mobil)	3,50 €
Tampa Plástica Taça (Sopa/Salada/Sobremesa)	6,50 €
Tampa do Prato Principal	9 €

ANEXO 5

VALOR DAS TERAPIAS ESPECIALIZADAS POR SESSÃO		
Escalão	**Rendimento per capita**	**Valor por sessão**
A	Até 75% do RMMG	20€
B	De 76% a 150% do RMMG	25€
C	Mais de 151% do RMMG	30€