

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

ÍNDICE

CAPÍTULO I - CARATERIZAÇÃO

Artigo 1º - Âmbito e Natureza Jurídica	3
Artigo 2º - Missão, Visão e Valores	3
Artigo 3º - Legislação Aplicável	3
Artigo 4º - Definição e Objetivos.....	4
Artigo 5º - Cuidados e serviços	4

CAPÍTULO II - PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO

Artigo 6º - Condições de Admissão	5
Artigo 7º - Candidatura	5
Artigo 8º - Documentos na Fase de Candidatura	5
Artigo 9º - Critérios de Priorização.....	6
Artigo 10º - Admissão	6

CAPÍTULO III - CÁLCULO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

Artigo 11º - Agregado Familiar.....	7
Artigo 12º - Rendimento Per Capita.....	7
Artigo 13º - Rendimentos	8
Artigo 14º - Despesas.....	8
Artigo 15º - Determinação da Comparticipações Familiar.....	9
Artigo 16º - Comparticipação Familiar Máxima	9
Artigo 17º - Revisão da Comparticipação Familiar	9
Artigo 18º - Pagamento.....	9

CAPÍTULO IV - FUNCIONAMENTO

Artigo 19º - Acolhimento	10
Artigo 20º - Atendimento.....	11
Artigo 21º - Acesso ao Domicílio	11
Artigo 22º - Site e Redes Sociais.....	11

CAPÍTULO V - SERVIÇOS

Artigo 23º - Horário	11
Artigo 24º - Alimentação	11
Artigo 25º - Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal	12
Artigo 26º - Higiene Habitacional.....	12

Artigo 27º - Tratamento de roupa	12
Artigo 28º - Actividades de Animação	12
Artigo 29º - Apoio Psicossocial	12
Artigo 30º - Administração medicamentosa	12
Artigo 31º - Preparação de refeições ao domicílio	12
Artigo 32º - Aquisição de bens e serviços	12
CAPÍTULO VI - RECURSOS	
Artigo 33ª – Recursos Humanos	13
Artigo 34º - Recursos Físicos e Materiais	13
CAPÍTULO VII - DIREITOS E DEVERES	
Artigo 35º - Direitos e Deveres dos Utentes	13
Artigo 36º - Direitos e Deveres do Responsável/Representante Legal	14
Artigo 37º - Direitos e Deveres da Instituição	14
Artigo 38º - Direitos e Deveres dos Voluntários	15
Artigo 39º - Contrato	15
Artigo 40º - Cessação Contratual	15
Artigo 41º - Livro de Reclamações	16
Artigo 42º - livro de ocorrências	16
Artigo 43º - Resolução alternativa de litígios de consumo	16
CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS	
Artigo 44º - Alterações ao Regulamento	17
Artigo 45º - Omissões.....	17
Artigo 46º - Entrada em Vigor	17

CARATERIZAÇÃO

Artigo 1º

Âmbito e Natureza Jurídica

- 1.O presente Regulamento Interno aplica-se à resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, do Centro Social de Lourosa.
2. O Centro Social de Lourosa é pessoa coletiva de utilidade pública, com registo lavrado pela inscrição 41/91, de 24 de setembro de 1990, conforme declaração da Segurança Social de 23/07/1991, publicada no D.R. nº 181, 3ª série, de 08/08/1991, com Acordo de Cooperação para a resposta social, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 30/10/2002-

Artigo 2º

Missão, Visão e Valores

- 1.O Centro Social de Lourosa tem como missão desenvolver respostas sociais que promovam o bem-estar da comunidade, especialmente das crianças, idosos e famílias em situação de carência, através de um acompanhamento personalizado e contínuo, tendo como pilar a solidariedade social.
2. A visão da Instituição é fomentar um serviço de cooperação de trabalho em equipa, valorizando as contribuições individuais; contribuir com uma resposta social qualificada e mais abrangente para a comunidade; estabelecer parcerias com entidades competentes, de forma a responder às necessidades da comunidade; constituir-se num pilar primordial de desenvolvimento social e humano da comunidade envolvente; melhorar a eficácia dos colaboradores, proporcionando ocasiões programadas de formação.
3. A intervenção do Centro Social de Lourosa rege-se pelos seguintes valores: solidariedade social e humana, ética e respeito pela pessoa e dignidade humana, responsabilidade social na promoção do desenvolvimento das pessoas, justiça social, respeito pela especificidade, cooperação e voluntariado e, também, empenho na qualidade e excelência dos serviços.

Artigo 3º

Legislação Aplicável

O Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário tem como objetivo definir as normas de funcionamento, de acordo com a legislação em vigor, nomeadamente:

- a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria 196-A/2015 de 1 de julho na sua redação atual, alterada e republicada pela Portaria a 218- D/2019 de 15 de Julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre o Instituto de Segurança Social e as IPSS;
- c) Lei n.º 144/2015 de 8 de setembro (Resolução alternativa de litígios);
- d) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização e instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário;
- e) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro, na segunda alteração pelo Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março, e na terceira alteração pelo Decreto-lei n.º 126A/2021 – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional);
- f) Regulamento Europeu 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral da Proteção de Dados);
- g) Compromisso de Cooperação em vigor;
- h) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão nacional de Cooperação (CNC).
- i) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS

Artigo 4º

Definição e Objetivos

1. O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é uma resposta social do Centro Social de Lourosa 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 atividades da vida diária.

2. Os objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário são:

- 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; Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário
- 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.

Artigo 5º

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) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico sempre que não haja retaguarda familiar;
- b) Cuidados de imagem;
- c) Apoio psicossocial;
- d) Encaminhamento para aquisição para produtos de apoio à funcionalidade e autonomia
- e) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;

3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de semana.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO

Artigo 6º

Condições de Admissão

1. São condições de admissão neste serviço de apoio domiciliário:
 - a) O utente manifestar vontade em ser admitido. Em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, o pedido deve ser formulado por familiar ou representante que assuma a responsabilidade pela admissão do utente;
 - b) Existência de vaga
 - c) Estar enquadrado nas condições referidos no n.º1 do artigo 4.

Artigo 7º

Candidatura

1. O utente ou o responsável/representante legal deverá efetuar a candidatura, através do preenchimento da Ficha de Candidatura (CD.SAD 002), que constitui parte integrante do processo de utente.
2. A formalização da candidatura pode ser efetuada presencialmente, na Secretaria da Instituição, no horário de funcionamento ou por e-mail.

Artigo 8º

Documentos na Fase de Candidatura

1. Aquando da existência de vaga e para efeitos de priorização e/ou cálculo da comparticipação familiar será solicitado pelo Centro Social de Lourosa a apresentação dos seguintes documentos, elementos que fazem parte do processo individual do utente:
 - a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte 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) Cópia dos comprovativos dos rendimentos do agregado familiar (declaração de IRS e respetiva nota de liquidação, comprovativo das pensões recebidas de Portugal e, quando se aplique, do estrangeiro, outras prestações sociais, três últimos recibos de vencimento, bolsas de estudo, pensão de alimentos, etc.), de acordo com o artigo do presente Regulamento, relativo aos rendimentos considerados para efeitos da determinação dos rendimentos do agregado familiar);
 - g) Cópia do documento comprovativo com despesas de habitação permanente (renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente);

- h) Cópia de documentos comprovativos de encargos com saúde e a aquisição de medicamentos, emitido pela Farmácia ou outra entidade, quando se aplique, em situação de doença crónica, desde que acompanhados por declaração médica comprovativa;
 - i) Documento comprovativo das despesas com transporte, até ao valor máximo da tarifa de transporte entre a zona de residência e o local de trabalho;
 - j) Cópia da comparticipação na resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.
2. A falta de entrega dos documentos referidos no número anterior, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

Artigo 9º

Critérios de Priorização

1. Sempre que não seja possível a admissão do utente por inexistência de vaga, o utente ou o responsável/representante legal poderá decidir integrar a lista de espera.
2. Nas vagas comparticipadas pelas Segurança Social, uma vez integrada a candidatura na lista de espera, aquando da existência de vaga, as candidaturas serão analisadas e priorizadas, de acordo com os seguintes critérios de priorização:

Critério	Ponderação percentual (%)
a) Vulnerabilidade económico-social	25
b) Risco de isolamento social	20
c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos	15
d) Utente de outra resposta social da instituição	13
e) Ser residente na freguesia de Lourosa	10
f) Utente com cônjuge (ou utente com familiar) a frequentar uma resposta social da Instituição	5

2. Nas vagas comparticipadas pelas Segurança Social, em situações de igualdade, será a data da inscrição/antiguidade fator de desempate.
3. A Instituição reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verifiquem as seguintes situações:
 - a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou integridade física de utentes 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 tenha dívidas pendentes de serviços/atividades em qualquer resposta social ou serviço da instituição.

Artigo 10º

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é registada e analisada pelo Diretora Técnica, 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 efetuada Visita Domiciliária pelo técnico responsável da resposta social, que elabora parecer com vista à tomada de decisão da Direção.
3. A decisão de admissão é da competência da Direção do Centro Social de Lourosa.

4. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 30 dias.
5. 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.
6. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica;
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
8. Para efeitos de constituição de processo individual devem ser apresentadas as cópias dos documentos no n.º 1 do artigo 8 deste regulamento.
9. No ato da admissão:
 - a) é devido o pagamento da primeira mensalidade;
 - b) é assinado o contrato de prestação de serviços;
 - c) é divulgado ao utente a cópia do Regulamento Interno afixado na instituição;
 - d) é assinada declaração, pelo utente e/ou responsável legal, de autorização do uso da imagem do idoso na Instituição;

Em situações especiais, pode ser solicitada a certidão de sentença judicial que regule a representação legal do utente

CAPÍTULO III

CÁLCULO DA COMPARTIPAÇÃO FAMILIAR

Artigo 11º

Agregado Familiar

1. 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, designadamente: cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos; parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º grau; parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral; tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa; adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa a qualquer dos elementos do agregado familiar.
2. Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações: tenham entre si um vínculo contratual, por exemplo, hospedagem ou arrendamento de parte da habitação; permaneçam na habitação por um curto período de tempo.
3. Considera-se que a situação de economia comum se mantém 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 que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

Artigo 12º

Rendimento Per Capita

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

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

Sendo:

RC – Rendimento per capita

RAF – Rendimento do agregado familiar (anualizado)

D – Despesas mensais fixas

N – Número de elementos do agregado familiar

Artigo 13º

Rendimentos

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) do trabalho dependente;
- b) do trabalho independente (rendimentos empresariais e profissionais); de pensões; de prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- c) bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura); prediais; de capitais;
- d) outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

2. Para os 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.

3. Consideram-se rendimentos de pensões, as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

4. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

5. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

6. O disposto no número anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite.

Artigo 14º

Despesas

1. Para efeitos de 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;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

2. Para além das despesas referidas, a comparticipação dos descendentes e outros familiares em Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.

3. O somatório das despesas referidas anteriormente, tem como limite máximo do total das despesas a considerar o valor do Salário Mínimo Nacional em vigor. Nos casos em que essa soma é inferior ao Salário Mínimo Nacional é considerado o valor real da despesa.

Artigo 15º

Determinação da Comparticipações Familiar

- 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, e está limitada ao valor máximo de 60%, tal como referido no anexo da portaria 196-A/2015 de 1 de julho na atual redação.
2. A percentagem a aplicar consistirá num valor base, que corresponde aos serviços no número 1 e 2 do artigo 5, de acordo com a portaria 196-A/2015 de 1 de julho na sua atual redação.
3. A percentagem base será acrescida de outros valores, correspondentes a serviços que serão prestados a pedido do utente, de acordo coma seguinte tabela:

Nº de serviços	Dias úteis (segunda a sexta- feira)	Fins-de-semana
2	40%	60%
3	45%	65%
4	50 %	75%
5	50 %	75%
6	50 %	75%

4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após diligências que considerem adequadas, pode a direção do Centro Social Lourosa convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
5. Nas vagas comparticipadas pela Segurança Social, a não entrega dos documentos previstos para o cálculo da comparticipação familiar implica o pagamento da comparticipação familiar máxima.

Artigo 16º

Comparticipação Familiar Máxima

1. O valor da comparticipação familiar máxima, a comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social.
2. O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

Artigo 17º

Revisão da Comparticipação Familiar

1. Anualmente é revista da comparticipação familiar, de acordo com o previsto no presente Regulamento.
2. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar do agregado familiar, designadamente, no rendimento per capita mensal, a Direção poderá proceder à revisão da respetiva comparticipação.

Artigo 18º

Pagamento

- 1.O pagamento da mensalidade/comparticipação familiar é efetuado entre o dia 1 e o dia 8, do mês correspondente:
 - a) Quando o utente for admitido antes do dia 15 é devido o pagamento da mensalidade completa;

- b) Quando o utente for admitido após o dia 15 é devido o pagamento de metade da mensalidade;
 - c) Quando o utente deixar o serviço antes do dia 15 é devido o pagamento de metade da mensalidade;
 - d) Quando o utente deixar o serviço após o dia 15 é devido o pagamento da mensalidade completa.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período, imediatamente, posterior à sua realização.
3. Caso o pagamento da comparticipação familiar não se verifique no período previsto nos números anteriores, exceto se decorrer de circunstâncias excecionais e previamente comunicadas e aceites, há lugar ao pagamento de uma multa de 1€ por dia.
4. O pagamento das mensalidades pode ser efetuado numa das seguintes modalidades:
- a) Numerário;
 - b) Cheque;
 - c) Transferência bancária (NIB a solicitar na secretaria).
 - d) Multibanco
5. O utente ou representante legal obriga-se ao pagamento de 12 mensalidades por ano.
6. Em situação de falta justificada, internamento ou férias, se comunicadas antecipadamente, que resultem na ausência do utente por um período igual ou superior a 15 dias consecutivos, a mensalidade do mês seguinte terá uma redução 10%.
7. Em situação de ausência prolongada, superior a 1 mês, se comunicada previamente à Instituição e aceite pela Direção, a inscrição mantém-se válida desde que seja assegurado o pagamento de 50% da mensalidade.
8. Quando se verifique a frequência da Instituição de ambos os cônjuges haverá redução de 10% na comparticipação familiar de menor valor.
9. Em situação de desistência é devido o aviso prévio de 30 dias, pelo que o utente ou responsável/represente legal fica desobrigado do pagamento do referido período se prestado o aviso prévio. O não cumprimento do aviso de 30 dias obriga ao pagamento, mesmo que o utente não usufrua dos serviços da Instituição.
10. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
11. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais é efetuado, junto com a mensalidade do mês seguinte à sua realização/participação.

CAPÍTULO IV FUNCIONAMENTO

Artigo 19º Acolhimento

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) Conhecimento 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) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados.
 - e) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente.
 - f) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que fará parte do Processo individual do Utente;

2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa inicial, identificando os fatores que conduziram à inadaptação, procurando que os mesmos sejam ultrapassados. Caso a inadaptação persista, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

Artigo 20º

Atendimento

- 1.O utente ou representante legal sempre que o solicitem poderão ser recebidos pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) a fim de tratar de assuntos referentes ao utente e/ou ao Serviço de Apoio Domiciliário.
- 2.O horário de atendimento do(a) Diretor(a) Técnico(a) é as quintas-feiras entre as 14h00 e às 15h00, ou num outro horário, previamente acordado com o utente ou representante legal.
- 3.Sempre que se justificar serão elaboradas circulares informativas para o utente ou representante legal.

Artigo 21º

Acesso ao Domicílio

1. Os colaboradores zelam pela segurança e privacidade do utente e dos seus bens, não sendo permitido fazer alterações sem pedido ou permissão do utente ou responsável/representante legal.
2. Os colaboradores anunciam a sua presença antes da entrada no domicílio do utente.
3. A necessidade de cedência de chave(s) ou comando para acesso ao domicílio do utente deve ser articulada com o técnico responsável pelo Serviço de Apoio Domiciliário, sendo realizado registo aquando da entrega à Instituição da(s) chave(s) e/ou comando, bem como, aquando da sua devolução.

Artigo 22º

Site e Redes Sociais

1. O Centro Social utiliza o seu site e redes sociais para a divulgação dos seus serviços e de atividades realizadas.
2. Apenas será utilizada a imagem dos utentes com autorização expressa para o efeito.

CAPÍTULO V

SERVIÇOS

Artigo 23º

Horário

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias do ano, de segunda a domingo, exceto o Domingo de Páscoa de cada ano civil, e o dia 25 de dezembro e 1 de Janeiro.
- 2.O horário de funcionamento é em dias úteis das 8:00 às 17:00 e aos sábados, domingos e feriados, das 8:00 às 13:00.

Artigo 24º

Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e entrega de refeições no domicílio do utente, podendo fazer o fornecimento de uma refeição principal, sopa, pão, fruta ou doce e suplemento para o jantar, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como pequeno-almoço, lanche e jantar, sendo estes considerados como outro serviço;
2. A ementa é afixada em local visível e adequado e entregue em casa dos utentes.
3. As ementas são elaboradas por Nutricionista, Diretor(a) Técnico(a) e Cozinheiro(a), com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes da resposta social.
4. As dietas poderão ser fornecidas mediante prescrição médica, pelo que devem ser comunicadas ao técnico responsável pelo serviço.
5. Em função da análise da situação do utente e da capacidade da Instituição poderá ser contratualizado o apoio na alimentação do utente.

Artigo 25º

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.
3. O utente será incentivado ao auto-cuidado e participação nos cuidados, na medida das suas capacidades.
4. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

Artigo 26º

Higiene Habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados.
2. Este serviço será disponibilizado, preferencialmente, aos utentes que residam sozinhos e que não tenham suporte familiar.

Artigo 27º

Tratamento de roupa

1. As roupas consideradas neste serviço são roupa de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente e obriga à marcação prévia de todas as peças trazidas para a Instituição.
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.

Artigo 28º

Atividades de Animação

1. A planificação de atividades de animação sociocultural no domicílio é da responsabilidade do animador sociocultural.
2. Os utentes serão, igualmente, convidados a participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição, previstas no Plano Anual de Atividades.

Artigo 29º

Apoio Psicossocial

O Apoio Psicossocial ao utente ou cuidador informal poderá ser solicitado pelo utente, representante legal ou outro diretamente à equipa da SAD ou à Diretora Técnica.

Artigo 30º

Administração Medicamentosa

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas ou indicação fornecida pela família.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário apenas se poderá responsabilizar pela administração de medicação durante o horário acordado para a prestação dos serviços.

Artigo 31º

Preparação de Refeições no Domicílio

1. Poderá ser assegurada a preparação de refeições no domicílio do utente, nomeadamente, pequeno-almoço e/ou lanche.

Artigo 32º

Aquisição de Bens e Serviços

1. A aquisição de bens e serviços será feita a pedido do utente e preferencialmente, aos utentes que não tenham suporte familiar.
2. O pagamento é efetuado pelo utente, aquando da compra, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

CAPÍTULO VI

RECURSOS

Artigo 33º

Recursos Humanos

1. A equipa do Serviço de Apoio Domiciliário é constituída por Diretor(a) Técnico(a), responsável pela organização do Serviço de Apoio Domiciliário, Ajudantes de Ação Direta, Auxiliar de Serviços Gerais, Cozinheira e Ajudante de Cozinha e Administrativo.
2. O quadro de pessoal e respetivo horário do Serviço de Apoio Domiciliário, do Centro Social de Lourosa, encontram-se afixados em local visível.

Artigo 34º

Recursos Físicos e Materiais

1. O Serviço de Apoio Domiciliário dispõe dos seguintes espaços físicos: gabinetes, secretaria, cozinha, lavandaria, casas-de-banho para colaboradores e casas de banho para visitantes.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário dispõe igualmente de viaturas.

CAPÍTULO VII

DIREITOS E DEVERES

Artigo 35º

Direitos e Deveres dos Utentes

1. São direitos do utente:

- 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 os serviços da comunidade.

2. São deveres do utente:

- 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 demais utentes, os funcionários do SAD e os órgãos sociais da Instituição;
- c) 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 presente Regulamento;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;

- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

Artigo 36º

Direitos e Deveres do Responsável/Representante Legal

1. São direitos do responsável/representante legal:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- d) Receber informação sobre o estado do utente e necessidades;
- e) Ter acesso à ementa semanal, sempre que a prestação de serviço inclua o fornecimento de refeições;
- f) A guarda da chave do domicílio do utente em local seguro, sempre que esta seja entregue à Instituição;
- g) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio do utente, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição.

2. São deveres do responsável/representante legal:

- a) Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário, 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 utentes, funcionários e os órgãos sociais da Instituição;
- c) Comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita ao utente, sempre que a prestação de serviço inclua a administração de medicação;
- d) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo no presente Regulamento;
- e) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- f) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

Artigo 37º

Direitos e Deveres da Instituição

1. São direitos do Centro Social de Lourosa:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, 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 do Centro Social de Lourosa:

- 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) Respeitar o direito à privacidade, nomeadamente nos termos do previsto Regulamento Europeu 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, não recolhendo qualquer informação pessoal ou documento sem o consentimento do próprio ou representante legal;
- i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes e efetuar o tratamento dos dados pessoais nos termos do Regulamento Geral de Proteção de Dados e respeitar o direito de acesso e alteração dos dados.

Artigo 38º

Direitos e Deveres dos Voluntários

1. São direitos dos voluntários:

- a) Ser informado sobre as normas internas de funcionamento da Instituição;
- b) Desenvolver o trabalho voluntário, de acordo com os seus conhecimentos, motivações e de acordo com o superiormente definido;
- c) Receber apoio/acompanhamento no desempenho do seu trabalho voluntário;
- d) Estar integrado num contexto que respeite as normas de higiene e segurança;
- e) Acordar com a Instituição um Programa de Voluntariado; Ver reconhecido o trabalho voluntário desenvolvido e receber no final do voluntariado documento comprovativo do trabalho voluntário desenvolvido.

2. São deveres dos voluntários:

- a) Respeitar a vida privada, a dignidade, convicções ideológicas, religiosas e culturais dos utentes;
- b) Assegurar a confidencialidade das informações que tenha acesso no âmbito do trabalho voluntário desenvolvido;
- c) Atuar de forma gratuita;
- d) Exercer apenas as atividades previstas no Programa de Voluntariado acordado, respeitando regras e normas internas de funcionamento;
- e) Estar identificado como voluntário;
- f) Faltar, justificadamente e avisar com antecedência.

Artigo 39º

Contrato

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente ou responsável/representante legal.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou responsável/representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo acordo e assinada pelas partes.

Artigo 40º

Cessação Contratual

1. A cessação do contrato pode ocorrer por:

- a) Mútuo acordo;
- b) Caducidade;
- c) Resolução por iniciativa de uma das partes;

2. As partes podem acordar cessar o contrato, por mútuo acordo, devendo o mesmo ser reduzido a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos, bem como, os direitos e deveres das partes decorrentes da cessação.
3. A cessação pode ocorrer por caducidade, designadamente com o falecimento do utente ou se, se verificar a extinção do serviço ou da Instituição.
4. A Instituição reserva-se ao direito de resolver o contrato de prestação de serviços, sempre o utente e/ou responsável/represente legal violem de forma grave ou reiterada as normas previstas no presente Regulamento.
5. É competência da Direção fazer cessar o contrato, mediante proposta do(a) Diretor(a) Técnico(a) e ouvidos os o utente e/ou responsável/represente legal.
6. Considera-se justa causa para efeitos de resolução do contrato de prestação de serviços, quando ocorram uma ou mais das seguintes violações do presente Regulamento:
 - a) Falsas declarações ou ocultação de rendimentos ou despesas;
 - b) Ultrapassado o prazo de pagamento de duas participações, sem justificação;
 - c) Se verificar a ausência do utente, por período de igual ou superior a trinta dias consecutivos, sem informação à Instituição;
 - d) Sempre que se verificar o incumprimento das disposições constantes no presente Regulamento Interno, nomeadamente, quando o utente e/ou responsável/represente legal coloquem em causa o normal e bom funcionamento da Instituição, bem como, o bom nome e imagem do Centro Social de Lourosa.
7. Independentemente de justa causa, o utente ou o responsável/representante legal pode denunciar o contrato, tendo de informar, por escrito, a Instituição com 30 dias de antecedência, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade/participação familiar.
8. Uma vez terminada a relação contratual, em caso de nova candidatura, o utente não tem prioridade, ficando sujeita à lista de espera.

Artigo 41º

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social de Lourosa possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria da Instituição.
2. Em cumprimento do disposto na Portaria 74/2017 de 21 de Junho o Centro Social de Lourosa encontra-se registada na Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico <https://www.livroreclamacoes.pt/>, o qual pode igualmente ser utilizado.

Artigo 42º

Livro 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 SAD.

Artigo 43º

Resolução alternativa de litígios de consumo

O Centro Social de Lourosa informa que em caso de litígio referente a obrigações contratuais resultantes da prestação de serviços, a entidade de resolução alternativas de litígios aplicável é o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto que se situa na Rua Damião de Góis, 31, loja 6, 4050-225 Porto. Mais informações em <http://www.cicap.pt/>.

CAPÍTULO VIII
DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 44º

Alterações ao Regulamento

1. 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;
2. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.
3. Quaisquer alterações serão comunicadas ao ISS, I.P, com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

Artigo 45º

Omissões

Em caso de eventuais omissões, as mesmas serão supridas pelo Centro Social de Lourosa, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Artigo 46º

Entrada em Vigor

O presente Regulamento Interno foi aprovado pela Direção do Centro Social de Lourosa e entra em vigor em 20-12-2025, revogando o anteriormente em vigor datado em 01/04/2024.

Versão	Data da aprovação	Entrada em vigor
Versão original	30/10/2002	
1ª Revisão	09/2006	
2ª Revisão	28/04/2008	
3ª Revisão	13/02/2013	
4ª Revisão	03/02/2014	
5ª Revisão	21/04/2015	
6ª Revisão	27/11/2017	
7ª Revisão	21/03/2024	01.04.2024
8ª Revisão	20-11-2025	20-12-2025