



CENTRO SOCIAL DE GIÃO  
IPZ de Estabilidade Psíquica

# Regulamento Interno

---

## Serviço de Apoio Domiciliário

GM.IMP05

**Edição n.º 4**

**Elaborador por:** Direção Técnica

**Aprovado por:** Conselho de Administração  
em 29/09/2021

**Entrada em vigor:** 29/10/2021



Handwritten initials or marks in the top right corner.



## CENTRO SOCIAL DE GAIÃO

Serviço de Apoio Domiciliário

### REGULAMENTO INTERNO

**Edição n.º 4**

**Elaborado por:** Direção Técnica

**Aprovado por:** Conselho de  
Administração em 29/09/2021

**Entrada em vigor:** 29/10/2021

## REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

### CAPÍTULO I – CARATERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

#### NORMA 1.ª

##### NATUREZA JURÍDICA E SEDE

1. O **Centro Social de Gião** é uma Instituição Particular de Solidariedade Social – sem fins lucrativos – sediada na Rua D. DInís, 536, 4525-302, união de freguesias de Lobão, Gião, Louredo, Guisanide.
2. Tem acordo de cooperação para a resposta social de SERVIÇOS DE APOIO DOMICILIÁRIO celebrado a 30 de novembro de 2012 e revisto a 14 de agosto de 2020, com o Instituto da Segurança Social - Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro.

#### NORMA 2.ª

##### MISSÃO

O Centro Social de Gião presta apoio à infância, à terceira idade, bem como à comunidade, com o objetivo de promover o desenvolvimento global dos utentes, respeitando as experiências idiossincráticas e os valores humanistas.

### CAPÍTULO II – SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

#### NORMA 3.ª

##### ÂMBITO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O presente regulamento interno tem como objetivo definir as normas de funcionamento da resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, de acordo com a legislação e documentos normativos aplicáveis nomeadamente:

- a) decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – aprova o estatuto das IPSS;
- b) despacho normativo n.º 75/92, de 20 de maio – regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) portaria n.º38/2013, de 30 de janeiro – aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO;
- d) decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março – define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) despacho normativo n.º62/99, de 12 de novembro – condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO;
- f) protocolo de cooperação em vigor;



- g) Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho, republicada pela Portaria 218-D/2019, de 15 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P., e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social.;
- h) circulares de orientação técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
- i) contrato coletivo de trabalho para as IPSS – celebrado entre o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social e a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade.
- j) acordo de cooperação celebrado a 30 de novembro de 2012 e revisto a 14 de agosto de 2020, com o Instituto da Segurança Social, no Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro.

#### NORMA 4ª

##### DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:
2. São destinatários do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
3. 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 natural de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
  - c) prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, 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, pelas suas reminiscências e pelas vontades conscientemente expressas;
  - f) contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
  - g) promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação, segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contato 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.

### **CAPÍTULO III – INSCRIÇÃO E ADMISSÃO**

#### **NORMA 5.ª**

#### **INSCRIÇÃO**

A inscrição é feita pelo utente ou pelo responsável familiar/ representante legal, na secretaria da instituição, através do preenchimento de impresso próprio e com a apresentação das fotocópias e documentos enumerados nas normas 10.ª e 11.ª.

#### **NORMA 6.ª**

#### **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão neste SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO:

- a) estarem enquadrados nas condições referidas na NORMA 3.ª;
- b) podem ser admitidas outras pessoas, desde o conselho de administração da instituição reconheça que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento o justificam, com base na documentação apresentada e em relatório do diretor técnico.

#### **NORMA 7.ª**

#### **CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

1. Sempre que a capacidade da instituição não permita a admissão de todas as pessoas inscritas, as admissões serão feitas de acordo com os seguintes critérios:
  - a) encontrar-se em situação de risco, em virtude de isolamento social ou perda de capacidades (=30%);
  - b) existência de conjugue a frequentar o estabelecimento (=5%);
  - c) encontrar-se em situação económico-financeira precária (=30%);
  - d) ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos (=30%);
  - e) residência em Gião (=5%).
2. Em situações de igualdade, será a antiguidade/ data de inscrição o critério de priorização.
3. A implementação destes critérios de admissão não deve perder de vista a obrigatoriedade

P  
P

heterogeneidade socioeconómica e cultural, garantindo prioridade às pessoas socialmente mais desfavorecidas, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

## NORMA 8ª

### ADMISSÃO

1. Recebida a inscrição, esta é registada e analisada pelo diretor técnico.
2. A admissão do candidato na instituição é da competência do presidente do conselho de administração, de acordo com as normas do presente regulamento interno.
3. A comunicação da decisão de admissão é efetuada via telefone, no prazo de 2 dias úteis, pelo que a instituição não se responsabiliza por alterações de contactos telefónicos não comunicados.
4. Após a decisão de admissão, o utente e/ou familiar responsável/representante legal devem entregar as seguintes fotocópias e documentos, que integram o processo administrativo individual do utente:
  - a. documento de identificação do utente e do familiar responsável/representante legal;
  - b. cartão de contribuinte do utente e do familiar responsável/representante legal;
  - c. cartão de beneficiário da segurança social do utente;
  - d. cartão de utente do serviço nacional de saúde ou de subsistema a que a utente pertença;
  - e. boletim de vacinas atualizado;
  - f. declaração médica que ateste que o utente não sofre de doenças infetocontagiosas; que tenha discriminada a medicação prescrita com respetivas tomas e dosagens e, caso se aplique, a aptidão para a prática de atividade física;
5. Caso as situações descritas no número anterior alterem as condições de admissão e/ou deteriorem as relações de confiança e da boa-fé negocial, pode a inscrição ser suspensa ou anulada.
6. Até ao dia anterior do início da frequência, a secretaria marcará uma reunião entre o utente e/ou familiar responsável/ representante legal, o diretor técnico e os técnicos do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO com o objetivo de realizar o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
7. Sempre que a direção técnica considere necessário, far-se-á uma visita domiciliária a casa do utente.
8. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, mas deve ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
9. A admissão torna-se efetiva com a celebração de um contrato de prestação de serviços entre o Centro Social de Gião e o utente ou seu familiar responsável/representante legal, em dois exemplares devidamente assinados e rubricados, sendo um para cada um dos outorgantes.
10. No ato de admissão é devido o pagamento da 1.ª mensalidade.
11. 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 telefonicamente ao candidato a utente ou seu representante legal pelo que a instituição não se responsabiliza por alterações de contactos telefónicos que não sejam comunicados.

#### NORMA 9ª

#### CÁLCULO DO RENDIMENTO DO 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 (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 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 3.º 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.

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

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

3. 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, 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 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).

#### NORMA 10.ª

##### DESPESAS FIXAS DO AGREGADO FAMILIAR

1. Para efeito da determinação do montante de **despesas fixas** do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas:
  - a) o valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
  - b) o valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
  - c) despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
  - d) as despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - e) comparticipação nas despesas na resposta social Estrutura Residencial Para Idosos (ERPI) relativo a ascendentes e outros familiares.
2. O somatório das despesas referidas em b), c) e d) do ponto 1 é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG. Nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
3. Em caso de alteração legal à tabela em vigor, o utente ou seu familiar responsável será avisado, por carta, com a antecedência de 30 dias sobre a data de entrada em vigor da nova tabela.
4. 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.

#### NORMA 11ª

##### COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Considera-se comparticipação familiar o valor pago pela utilização dos serviços prestados e equipamentos sociais.
2. O valor da comparticipação familiar mensal é determinado pela aplicação de uma percentagem ao rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, conforme consta da Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho, republicada pela Portaria nº 218-D/2018, de 15 de julho:

N.º de serviços	1	2	3	4	5	6
Dias úteis		40% do RPC	45% do RPC	50% do RPC	55% do RPC	60% do RPC
Fim-de-semana	7,5% do RPC	12,5% do RPC	15% do RPC			

RPC: Rendimento *per capita*

#### NORMA 12ª

##### MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. As comparticipações familiares são revistas anualmente, pelo conselho de administração, até ao início do ano civil, ou por alterações que ocorram designadamente, no rendimento *per capita*.
2. A comparticipação familiar, nas vagas não abrangidas pelo acordo de cooperação, é de livre fixação pela instituição, com o limite máximo igual ao valor do custo médio real por utente.
3. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente em SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.

#### NORMA 13ª

##### PAGAMENTO

1. O pagamento da Comparticipação Familiar é efetuado entre o dia 1 e o dia 10 do mês a que respeita, na secretaria da instituição.
2. Sempre que o pagamento seja efetuado depois do dia 10, sem que tenha sido dada qualquer justificação, será aplicada uma multa diária de 1€ por cada dia útil e até ao dia da liquidação.
3. O utente e/ou responsável familiar/representante legal obriga-se ao pagamento de 12 mensalidades, em função do número de meses de efetiva frequência da resposta social SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.
4. No caso de se verificar a frequência simultânea de um casal, haverá uma redução de 10% na comparticipação mensal no elemento do casal com a mensalidade mais baixa.
5. O falecimento de um dos cônjuges implica a perda do desconto de 10% da Comparticipação Familiar.
6. Em caso de falecimento do utente, o pagamento da Comparticipação Familiar será objeto de:
  - 6.1 redução de 50% se o mesmo ocorrer até ao dia 15 do mês em que se verifica;

- 6.2 redução de 10% se o mesmo ocorrer após o dia 15 do mês em que se verifica;
7. Em situação de doença, devidamente comprovada pelo médico ou férias que implique a não frequência do utente por um período igual ou superior a 15 dias seguidos, haverá uma redução de 10%, desde que comunicado ao diretor técnico.
8. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado previamente à sua realização. O preçário em vigor encontra-se afixado na secretaria e em anexo a este regulamento, o qual pode ser objeto de atualização.
9. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até que este regularize o pagamento das mensalidades.
10. Em qualquer situação de desistência, o utente ou responsável familiar só ficam desobrigados do pagamento da mensalidade do mês seguinte se tiverem comunicado tal facto por escrito, com antecedência de 30 dias.
11. O pagamento das mensalidades pode ser efetuado em numerário, no TPA da instituição, por cheque ou por transferência bancária, neste caso para o NIB: 0010 0000 5213812000178.
12. No caso de o pagamento ser efetuado por transferência bancária, o comprovativo deve ser entregue ou enviado para secretaria durante o período de funcionamento, até ao dia 10 do mês a que disser respeito.

#### **NORMA 14ª**

##### **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;
  - 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, quando aplicável.

#### **NORMA 15ª**

##### **PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. O processo individual do utente é composto por 3 subprocessos (administrativo; saúde; psicossocial), que são consultados de forma autónoma e nos quais deverá constar:
- 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;
  - 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) exemplar do contrato de prestação de serviços.
  - l) cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
2. O processo individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.

#### **CAPÍTULO IV – REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

##### **NORMA 16ª**

##### **HORÁRIOS**

1. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana. Sempre que os serviços sejam garantidos pelos familiares e/ou significativos nos dias de sexta-feira de Páscoa, 1 de janeiro e 25 de dezembro, a Instituição encerra para descanso dos colaboradores. Caso os serviços não sejam garantidos pelos familiares e/ou significativos a Instituição executará os mesmos.

#### **CAPÍTULO V – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

##### **NORMA 17ª**

##### **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;
  - c) realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
  - d) cedência de ajudas técnicas;
  - e) apoio psicossocial;
  - f) formação, sensibilização e encaminhamento 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;

#### **NORMA 18ª**

##### **ALIMENTAÇÃO**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de uma refeição principal composta por sopa, prato normal/dieta, sobremesa e lanche.
2. A ementa semanal é elaborada, com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social, pelo diretor técnico e um nutricionista, estando afixada na secretaria da instituição.
3. A ementa é disponibilizada semanalmente aos utentes desta resposta social.
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
5. Desde que declaradas pelo médico assistente, serão tidas em conta as situações de alergia.

#### **NORMA 19ª**

##### **CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL**

1. O serviço de cuidados e higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente no período da manhã e da tarde.
2. Estes cuidados podem incluir banho, manicure/pedicure, muda de fralda e hidratação da pele, previstos no plano de cuidados individuais do utente.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

#### **NORMA 20ª**

##### **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. Quando este serviço é requisitado, toda a roupa do utente tem de estar identificada.
3. A instituição não se responsabiliza pelo extravio de roupa não identificada.
4. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pela equipa SAD e entregue no domicílio do utente correspondendo a um serviço diário.

#### **NORMA 21ª**

##### **HIGIENE HABITACIONAL**

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. Este serviço só é prestado quando o mesmo não pode ser efetuado pelo utente ou responsável familiar/legal.

### **NORMA 22ª**

#### **ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO**

1. Os utentes serão sempre incentivados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela instituição ou por outras instituições da região.
2. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuadas deslocações em grupo.
3. Durante as deslocações os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.
4. As deslocações e/ou passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes (orçamentado)
6. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

### **NORMA 23ª**

#### **ACOMPANHAMENTO NAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA (AVD's)**

A instituição acompanhará as AVD's do utente sempre que o mesmo necessite de auxílio e o mesmo não possa ser assegurado pelo responsável familiar.

### **NORMA 24ª**

#### **PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

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

### **NORMA 25ª**

#### **APOIO PSICOSSOCIAL**

1. O utente tem acesso a acompanhamento e aconselhamento psicossocial.
2. O pedido de acompanhamento pode ser efetuado pelo próprio utente, pelo responsável familiar/legal ou por indicação da equipa técnica do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.

### **NORMA 26ª**

#### **ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA**

1. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO só administra a medicação ao utente quando o utente é incapaz de o fazer e não há retaguarda familiar.
2. Só é administrada a medicação que cumpre a prescrição médica.

3. A medicação deve estar em local visível, previamente combinado entre o utente/familiar e a equipa SAD.
4. Cada utente tem registada a medicação prescrita pelo médico assistente em formulário próprio que se encontra arquivado no processo de saúde do utente.
5. A compra da medicação é da responsabilidade do utente e/ou familiar responsável/representante legal.

#### **NORMA 27ª**

##### **CHAVE DA HABITAÇÃO**

Sempre que o utente/familiar responsável queira confiar a chave da habitação onde se presta o serviço à instituição deverá fazê-lo por escrito, em impresso próprio da instituição, no qual estão registadas circunstâncias em que pode ser usada.

### **CAPÍTULO VI – RECURSOS**

#### **NORMA 28.ª**

##### **PESSOAL**

O quadro de pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO encontra-se afixado na instituição em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

#### **NORMA 29.ª**

##### **DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA**

1. A direção técnica deste SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado, na instituição, em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante o conselho de administração, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. O diretor técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo animador sociocultural.

### **CAPÍTULO VII – 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) a 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 colaboradores 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;
- 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 ao conselho de administração, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

## **NORMA 31.ª**

### **DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

#### 1. São **direitos da instituição**:

- a) ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) 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 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) o 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) o respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) a 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 32.ª**

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

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

**NORMA 33.ª**

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

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

**NORMA 34.ª**

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

1. A cessação da prestação de serviços pode ocorrer por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração do utente noutra resposta social da instituição ou por morte do utente.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social,

implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

#### **NORMA 35.ª**

##### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço encontra-se registado na plataforma eletrónica do Livro de Reclamações e possui livro de reclamações físico, que poderá ser solicitado na secretaria.

#### **NORMA 36.ª**

##### **LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO dispõe de livro de registo de ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

### **CAPÍTULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA 37.ª**

##### **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, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do regulamento interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.
4. A Instituição tem a obrigação de comunicar ao Instituto da Segurança Social quaisquer alterações nele introduzidas, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

#### **NORMA 38.ª**

##### **INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo conselho de administração do CENTRO SOCIAL DE GIÃO mediante proposta da direção técnica, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria e as orientações do Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Aveiro.

#### **NORMA 39.ª**

##### **Disposições Complementares**

2. Para dirimir eventuais conflitos emergentes da interpretação ou execução do presente regulamento, as partes designam o Tribunal da Jurisdição Administrativa competente.

## NORMA 40ª

### DEVER DE SIGILO E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

#### 1. Definição de dados pessoais

Consideram-se dados pessoais todos e quaisquer dados relativos a pessoas singulares identificadas ou identificáveis, como o nome, morada, e-mail, idade, estado civil, dados genéticos, clínicos ou económicos.

#### 2. Responsável pelo tratamento de dados

A entidade responsável pela recolha e tratamento dos dados pessoais é o Centro Social de Gião.

#### 3. Dados pessoais recolhidos

3.1. No âmbito da sua atividade o Centro Social de Gião procede à recolha e ao tratamento dos dados pessoais necessários à prestação de serviços e diligências prévias, tratando, nesse âmbito, dados como o nome, a morada, o número de telefone, o endereço de correio eletrónico, o número de identificação civil, número da segurança social, utente e o número de contribuinte do utente e do seu responsável.

3.2. O Centro Social de Gião procede ainda à recolha de dados económico-financeiros do utente e respetivos elementos do agregado familiar.

3.3. Alguns dos dados pessoais são de fornecimento obrigatório e a falta ou insuficiência desses dados implica a não prestação dos serviços.

3.4. Em situação alguma os dados recolhidos serão utilizados para outra finalidade que não esteja estritamente relacionada com a execução do contrato de prestação de serviços e diligências pré-contratuais.

#### 4. Método de recolha de dados

4.1. o Centro Social de Gião recolhe os dados pessoais por escrito ou telefone.

4.2. Os dados pessoais recolhidos são tratados informaticamente e no estrito cumprimento da legislação de proteção de dados pessoais, sendo armazenados na base de dados do Centro Social de Gião.

#### 5. Finalidade do tratamento dos dados pessoais

Em geral os dados pessoais recolhidos destinam-se à gestão da relação pré-contratual e contratual, à adequação dos serviços às necessidades dos utentes, à realização de ações de informação e ao envio de inquéritos de satisfação.

#### 6. Conservação dos dados pessoais

O período de tempo durante o qual os dados são armazenados e conservados varia de acordo com a finalidade para a qual são recolhidos. Existem requisitos legais que obrigam a conservar os dados por um período de tempo mínimo. Assim, e sempre que não exista uma exigência legal específica, os dados são armazenados e conservados por um período de cinco anos, findo o qual são eliminados.

#### 7. Acesso, retificação ou oposição ao tratamento dos dados pessoais

7.1. Nos termos do Regulamento Geral da Proteção de Dados Pessoais é garantido ao titular dos dados o direito de acesso, atualização, retificação, oposição e eliminação dos seus dados pessoais.

7.2. O titular dos dados tem ainda direito à sua portabilidade e a ser informado sempre que exista uma violação na proteção dos mesmos, tendo o direito de reclamar para a autoridade de controlo.

7.3. Os direitos referidos nos números anteriores podem ser requeridos mediante pedido escrito endereçado ao encarregado de proteção de dados pessoais.

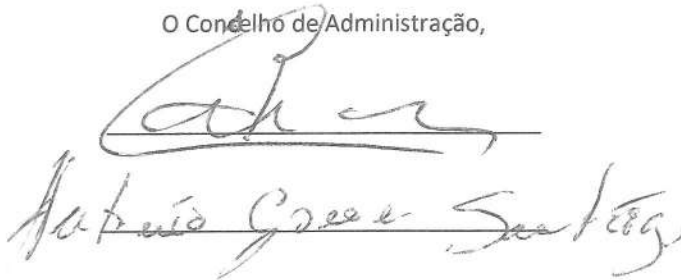


**NORMA 41ª**

**ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor em 29 de outubro de 2021.

O Conselho de Administração,



\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Nota – Entregar um exemplar do Regulamento Interno ao utente ou responsável legal, obter a assinatura de um destes, recortar pelo picotado e arquivar no processo administrativo do utente.**



-----  
O(a) \_\_\_\_\_, utente/familiar de/representante legal de \_\_\_\_\_, utente do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO do *Centro Social de Gião*, declara que recebeu um exemplar do respetivo Regulamento Interno de Funcionamento e que tomou conhecimento das normas dele constantes, não tendo qualquer dúvida em cumpri-las e fazê-las cumprir.

Gião, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do utente/familiar/representante legal)





## ANEXO I

### NORMA 11ª do Regulamento Interno

#### COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Considera-se comparticipação familiar o valor pago pela utilização dos serviços prestados e equipamentos sociais.
2. O valor da comparticipação familiar mensal é determinado pela aplicação de uma percentagem ao rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, conforme consta da Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho, republicada pela Portaria nº 218-D/2018, de 15 de julho:

N.º de serviços	1	2	3	4	5	6
Dias úteis		40% do RPC	45% do RPC	50% do RPC	55% do RPC	60% do RPC
Fim-de-semana	7,5% do RPC	12,5% do RPC	15% do RPC			

RPC: Rendimento *per capita*

#### TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES

<b>CENTRO DE DIA</b>	<b>Base + 1 serviço</b>	<b>Acresce 5% na Comparticipação Familiar</b>
	Base + 2 serviços	Acresce 7% na Comparticipação Familiar
	Base + 3 serviços	Acresce 15% na Comparticipação Familiar
	Transporte (consultas, análises, entre outros)	Acresce 0,36€ por quilometro na Comparticipação Familiar
	Limite máximo para a comparticipação do utente: 60% do rendimento do agregado familiar	
<b>SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO</b>	Transporte (consultas, análises, entre outros)	Acresce 0,36€ por quilometro na Comparticipação Familiar
	Higiene extra	Acresce 5% na Comparticipação Familiar
	Alimentação apoiada	Acresce 5% na Comparticipação Familiar
	Limite máximo para a comparticipação do utente: 75% do rendimento do agregado familiar	

