

**CENTRO PAROQUIAL DE BEM ESTAR SOCIAL  
DE  
ALMALAGUÊS**

*R. F.*  
*pedro et*  
*Assessor*



**REGULAMENTO INTERNO**

**SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**



## Centro Paroquial de Bem Estar Social de Almalaguês

### REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

*Podp  
G. et  
U. Sousa*

#### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS NORMA 1ª NATUREZA, DEFINIÇÃO

1. O Centro Paroquial de Bem Estar Social de Almalaguês é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, reconhecida como Pessoa Coletiva de Utilidade Pública, com os Estatutos aprovados e registados na ex-Direção Geral da Segurança Social em 11 de fevereiro de 1982, com registo definitivo pelo averbamento nº2 à inscrição n.º 10/82, a fls. 67 verso e 68 do Livro nº1 das Fundações de Solidariedade Social, efetuado em 29/05/2017;
2. O Centro Paroquial de Bem Estar Social de Almalaguês, de ora em diante designado apenas por CPBESA, com sede em Rua do Vale, nº 1, 3040-461 Almalaguês, freguesia de Almalaguês, concelho de Coimbra, tem por objetivos estatutários a Assistência à Infância, o Apoio aos Jovens e organização dos seus tempos livres, o Apoio à Terceira Idade e desenvolve através da prestação de serviços, no âmbito da solidariedade social, as respostas sociais de Creche, Educação Pré-escolar, Centro de Atividades de Tempos Livres, Centro de Dia, Serviço de Apoio Domiciliário e Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

#### NORMA 2ª

##### ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O CPBESA, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra, em 01/04/2004 (revogou acordo celebrado em 01/07/1992) revisto em 01/01/2005, para a resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD). Esta resposta social rege-se pelas normas constantes deste regulamento.

#### NORMA 3ª

##### LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O SAD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos reformados, pensionistas e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- a. Portaria n.º 938/2013, de 30 de janeiro;
- b. Decreto Lei 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro;
- c. Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho, alterada e republicada pela Portaria nº218-D/2019, de 15 de junho;
- d. Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário em vigor;
- e. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- f. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS em vigor.

#### NORMA 4ª

##### OBJETIVOS DO REGULAMENTO

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta de SAD;
3. Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

#### NORMA 5ª

##### DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS DO SAD

1. São destinatários do SAD famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
2. Constituem objetivos do SAD:
  - a. Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
  - b. Contribuir para a permanência dos 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 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 e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
  - f. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
  - g. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
  - h. 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;

Centro Paroquial de Bem Estar Social de Almalaguês

REGULAMENTO INTERNO  
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- i. 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;
- j. Promover a intergeracionalidade;
- k. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- l. Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- m. Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- n. Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

Handwritten notes and signatures in blue ink, including the initials 'EH' and several illegible signatures.

**NORMA 6ª**

**CUIDADOS E SERVIÇOS**

1. O SAD assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a. Fornecimento de refeições diárias (inclui almoço, pequeno-almoço e lanche), 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 necessários aos cuidados de higiene individual prestados ao utente (cama e WC em dia de banho);
  - e. Higiene habitacional (arrumação e pequenas limpezas no domicílio), uma vez por semana;
  - f. Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços e articulação com outras entidades da comunidade;
2. O SAD assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
  - a. Fornecimento da refeição de jantar (refeição secundária);
  - b. Acompanhamento das refeições em situações de dependência e sem apoio familiar;
  - c. Apoio psicossocial;
  - d. Apoio na preparação e toma de medicação de acordo com prescrição médica;
  - e. Realização de atividades de motricidade e ocupacionais de acordo com o Plano anual do CPBESA;
  - f. Orientação e acompanhamento de pequenas reparações/modificações no domicílio;
  - g. Cedência de ajudas técnicas e apoio à mobilidade (de acordo com o existente no CPBESA);
  - h. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
  - i. Outros serviços de acordo com a capacidade de resposta e com as necessidades do utente (exemplo: transporte e acompanhamento a consultas ou a MCDT (Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica).
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados de segunda-feira a sexta-feira ou de segunda-feira a domingo incluindo feriados, de acordo com o contratualizado com o utente e sua família.

**NORMA 7ª**

**Instalações**

O SAD do CPBESA está sediado na Rua do Moinho de Vento, em Almalaguês e as instalações de suporte ao seu funcionamento são compostas por:

Área de Gestão:

- Gabinete Técnico;
- Receção;
- Sala de Reuniões.

Área de Confeção:

- Cozinha e despensa.

Área de Pessoal:

- Sala de trabalhadores;
- Instalações sanitárias e vestiários.

Outras Áreas:

- Lavandaria/rouparia.

Veículos:

- 3 viaturas equipadas para transporte de refeições e prestação de serviços ao domicílio.

**CAPÍTULO II**

**PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

**NORMA 8ª**

**CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

O SAD do CPBESA dispõe de capacidade para 40 idosos. São condições de admissão:

- a. Pessoas em situação de reforma, pré-reforma ou pensionistas e que se enquadrem nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 5ª;

**REGULAMENTO INTERNO  
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

- b. Residirem na freguesia de Almaguês ou em lugares próximos das freguesias limítrofes;
- c. Vontade do candidato de ser admitido na resposta,
- d. A admissão de idosos com deficiência será analisada caso a caso, de acordo com a capacidade da resposta social;
- e. Não existência de dívidas à Instituição pelo utente ou pelo seu agregado familiar;

**NORMA 9ª**

**INSCRIÇÃO**

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
  - 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 do utente;
  - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
  - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
  - g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
  - h) Outros relatórios considerados relevantes para o processo de admissão.
2. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos serviços administrativos do CPBESA, os quais funcionam de segunda a sexta-feira entre as 9h e as 17h30m;
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

**NORMA 10ª**

**CRITÉRIOS DE ADMISSÃO**

O CPBESA compromete-se a atribuir prioridade na admissão em SAD às pessoas em situação de maior vulnerabilidade social e económica de acordo com a alínea e) do Artigo 12.º da Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na redação que lhe foi dada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho. Assim, são critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a. situação de risco para o candidato: isolamento pessoal, conflito familiar/marginalização/exclusão ou abandono por parte da família;
- b. Situação económica e financeira precária do candidato;
- c. Incapacidade do candidato para satisfazer algumas necessidades básicas
- d. Indisponibilidade da família ou outros para assegurar os cuidados necessários ao candidato;
- e. Necessidade expressa pelo candidato;
- f. Ter um familiar a frequentar a mesma resposta social;
- g. Ser familiar direto do colaborador ou dos Órgãos Sociais do CPBESA;
- h. Idade do candidato;

**NORMA 11ª**

**ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Assistente Social do SAD, 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. A decisão da admissão é da competência da Direção do CPBESA que, para o efeito, terá em consideração a avaliação e parecer previamente realizada pelo Assistente Social/Diretor Técnico;
3. Da decisão será dado conhecimento ao candidato ou à sua família no prazo de 15 dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos: a 1ª mensalidade e os custos inerentes ao processo administrativo;
7. Os candidatos 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 à sua família, através de telefonema registado na folha de inscrição.

**NORMA 12ª**

**ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES**

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

**REGULAMENTO INTERNO**  
**SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

*Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'L. P.', 'A. F.', and 'U. S.' with a signature line.*

- a. Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;
  - b. Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - c. Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
  - d. Realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
  - e. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
  - f. Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
  - g. Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do mesmo;
2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à sua inadaptação; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportunos novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

**NORMA 13ª**

**PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. Do processo individual do utente consta:
  - a. Identificação e contacto do utente;
  - b. Data de início da prestação dos serviços;
  - c. Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  - d. Identificação e contacto do médico assistente;
  - e. Identificação da situação social;
  - f. Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - g. Programação dos cuidados e serviços;
  - h. Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - i. Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
  - j. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - k. Exemplar do contrato de prestação de serviços.
2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à equipa técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

**NORMA 14ª**

**LISTA DE INSCRITOS/ESPERA**

1. Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos em lista de espera e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.
2. A integração em lista de espera é comunicada ao candidato e ou à sua família, através de telefonema ou email, do qual é efetuado registo no processo de inscrição do candidato.
3. A hierarquização dos candidatos na lista de espera é definida através dos critérios definidos na Norma 10ª
4. São critérios de exclusão da lista de espera:
  - a. Desistência do candidato;
  - b. Não entrega de todos os documentos solicitados aquando da inscrição;
  - c. Não atualização dos dados, sempre que os mesmos sejam solicitados pelo CPBESA;
  - d. Em situação de existência de vaga e o candidato não aceitar a vaga existente;
5. A lista é atualizada semestralmente.

**CAPÍTULO III**

**REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

**NORMA 15ª**

**HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. O SAD funciona nas seguintes modalidades de: dias úteis de segunda a sexta-feira ou de segunda-feira a domingo, incluindo feriados.
2. O SAD encerra no Domingo de Páscoa e no Dia de Natal.

REGULAMENTO INTERNO  
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

NORMA 16ª

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.
2. De acordo com o disposto no anexo à Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho, alterada e republicada pela Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho, o cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

3. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário), designadamente:
  - a. Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
  - b. Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
  - c. Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
  - d. Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
  - e. Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar
4. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
  - a. Do trabalho dependente;
  - b. Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
  - c. De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
  - d. De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - e. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
  - f. Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do 6º valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor
  - g. De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
  - h. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)
5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
  - 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;

**Centro Paroquial de Bem Estar Social de Almalaguês**

**REGULAMENTO INTERNO  
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**



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

**NORMA 17ª**

**TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

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

Nº de Serviços	Dias Uteis	Dias uteis + fim de semana
2	35%	45%
3	40%	55%
4	45%	60%
5	50%	65%
6	55%	70%

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do nº 5 da NORMA 16ª 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. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:
- a. É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
  - b. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
5. Em caso de alteração à tabela em vigor a mesma será comunicada ao utente, ou Familiar/Pessoa Responsável, com uma antecedência mínima de 15 dias antes da entrada em vigor.

**NORMA 18ª**

**MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano (Regulamento Anexo à Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho, alterada e republicada pela Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho,
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal do utente, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 8 dias seguidos;
3. Em períodos de ausência temporária, devidamente justificados, superiores a 30 dias e inferior a 90 dias, e caso seja essa a vontade do utente e ou familiar responsável, haverá lugar ao pagamento de 15% da mensalidade de forma a manter a vaga;
4. Haverá lugar a uma redução de 20% na mensalidade do utente sempre que se verifique a frequência do SAD por mais do que um elemento do agregado familiar.
5. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

**NORMA 19ª**

**PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, nos serviços administrativos do CPBESA;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no ato da aquisição do serviço ou até ao dia 8 do mês seguinte ao da respetiva efetivação.
3. O atraso culposo no pagamento da mensalidade implica o pagamento de uma compensação correspondente a 10% ao mês do montante em dívida, sem prejuízo de quaisquer outras sanções fixadas no presente regulamento.
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

**CAPÍTULO IV**

**DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

**NORMA 20ª**

**FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES,**

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e entrega das seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço e lanche. Podendo ser disponibilizado serviço de jantar como serviço suplementar;

2. A ementa semanal é afixada em local visível na instituição e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

**NORMA 21ª**

**CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã. Inclui serviços de: cuidado de imagem, vestir/despir, higiene diária, banho total ou parcial;
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que duas higiènes pessoais diárias, sendo considerado como mais um serviço.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado do SNS, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

**NORMA 22ª**

**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 e devem estar devidamente identificadas com o número do utente atribuído no SAD.
2. A roupa é recolhida uma vez por semana pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente.
3. Caso o utente necessite de tratamento de outro tipo de roupa da casa este será considerado um serviço pontual, o qual será acrescido à comparticipação familiar mensal.

**NORMA 23ª**

**HIGIENE HABITACIONAL**

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e pequenas limpezas no domicílio do utente de natureza estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados e de acordo com o contratualizado com o utente e família;
2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

**NORMA 24ª**

**ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO: ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS,**

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do Assistente Social em articulação com o Animador Sociocultural, que comunica a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
3. Para a participação nos passeios ou deslocações ao exterior é sempre necessária a autorização prévia por um familiar do utente, quando este não esteja capaz de tomar essa decisão.
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição;
5. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte, do e para o seu domicílio, sempre que possível a cargo da família;
6. A aquisição de bens, géneros alimentícios e pagamentos de serviços será feita a pedido do utente e, sendo necessário, em articulação com a família;
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

**NORMA 25ª**

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

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente;
2. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);
3. Os utentes do SAD são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares. Na ausência de familiares o CPBESA poderá disponibilizar transporte e acompanhamento ao utente. O pagamento deste serviço está a cargo do utente ou família e não está abrangido pela comparticipação familiar mensal.

**NORMA 26ª**

**ORIENTAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE PEQUENAS REPARAÇÕES/MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO**

1. Sempre que necessário e em acordo com o utente e sua família, o SAD poderá promover pequenas modificações no domicílio de forma a garantir o bem-estar do utente. Estas poderão ser realizadas pelo SAD ou com recurso a terceiros.
2. O pagamento das despesas e serviços mencionados no número anterior são da responsabilidade do utente ou da sua família.

**NORMA 27ª**

**PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andadores e outros) o SAD 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 deste serviço.

REGULAMENTO INTERNO  
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

NORMA 28ª

APOIO PSICOSSOCIAL

1. O apoio psicossocial é da responsabilidade de uma equipa multidisciplinar constituída por técnicos da área de Psicologia e do Serviço Social;
2. O apoio psicossocial tem como objetivo principal proporcionar um envelhecimento ativo do idoso no seu domicílio;
3. A equipa interdisciplinar intervém em 2 áreas fundamentais: avaliação/reabilitação cognitiva e suporte social.

NORMA 29ª

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

1. A instituição promoverá regularmente ações de sensibilização sobre diversos temas da área gerontológica, psicologia, Nutrição, etc.
2. As ações terão como público-alvo, cuidadores, famílias e comunidade em geral de forma a sensibilizar para os cuidados a ter com a população idosa.

NORMA 30ª

ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja administrada no período do seu horário de funcionamento e de acordo com o contratualizado

CAPÍTULO V

RECURSOS

NORMA 31ª

PESSOAL

1. O quadro de pessoal do SAD encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos existente e respetivas categorias profissionais;
2. Os recursos humanos, o seu conteúdo funcional e respetiva formação, encontram-se descritos no Manual de Funções do CPBESA e cumprem a legislação/normativos em vigor.

NORMA 32ª

DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A direção técnica do SAD é assegurada pelo diretor técnico do CPBESA, nos termos do artigo 8º da Portaria nº 38/2013, de 30 de janeiro, o qual possui formação superior, nas áreas das ciências sociais, com experiência profissional para o exercício das funções;
2. À Direção Técnica cabe a responsabilidade coordenar e supervisionar o SAD, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria da prestação de cuidados e serviços;
3. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo Assistente Social da resposta Social;
4. Ao Assistente Social compete dirigir o SAD assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA 33ª

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos do utente e ou sua família:
  - 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;
  - 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;
2. São deveres do utente e ou sua família:

*Red. Cust. et. U...*

- a. Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- b. Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SAD 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 comparticipação mensal familiar, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f. Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SAD, 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.

**NORMA 34ª**

**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. 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 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. Respeito pela individualidade do utente proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
  - b. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
  - c. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
  - d. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
  - e. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
  - f. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
  - g. Manter os processos dos utentes atualizados;
  - h. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;

**NORMA 35ª**

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes, nos termos do artigo 7º da Portaria nº 38/2013, de 30 de janeiro;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes, incluindo a cessação do mesmo.

**NORMA 36ª**

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

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em SAD em caso de internamento do utente ou férias/accompanhamento de familiares devidamente justificada e comprovada;
2. Quando o utente pretende ausentar-se para férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo à Instituição, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da comparticipação familiar mensal do utente, sofre uma redução de 10% quando este se ausentar durante 8 ou mais dias seguidos, pelos motivos referidos em 1, com apresentação de comprovativos da ausência;

**NORMA 37ª**

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

1. A cessação da prestação de serviços pode acontecer por:

Centro Paroquial de Bem Estar Social de Almalaguês

REGULAMENTO INTERNO  
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- a. incumprimento das clausulas contratuais por parte do utente ou família;
  - b. denúncia do contrato de prestação de serviços,
  - c. integração do utente em outra resposta social da Instituição;
  - d. mudança de residência do utente;
  - e. morte do utente;
2. A cessação por motivos inseridos nas alíneas a, b, c implica sempre a obrigação do utente ou família 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 38ª**

**LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, físico, o qual poderá ser solicitado junto dos Serviços administrativos ou a qualquer funcionário do SAD, e ainda o Livro de Reclamações Digital com acesso através do link <https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/> .

**NORMA 39ª**

**LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. Estão autorizados a efetuar registos os colaboradores do SAD;
3. O Livro de Registo de Ocorrências é analisado diariamente pela Assistente Social ou na sua ausência pela Diretora Técnica.

**CAPÍTULO V**

**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**NORMA 40ª**

**ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do SAD, 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 sua família, 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 ao presente Regulamento serão comunicadas ao Instituto de Segurança Social, IP com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente/família no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

**NORMA 41ª**

**INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

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

**NORMA 42ª**

**DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**

1. O CPBESA privilegiará formas atuantes de convivência e cooperação com a comunidade envolvente do SAD, designadamente, com as famílias dos utentes, com outras instituições particulares de solidariedade social, associações culturais, recreativas, económicas, empresas e escolas e ainda, com os serviços da Segurança Social e da Saúde, bem como com a autarquia local.
2. Para resolução de qualquer diferendo entre o CPBESA e os utentes do SAD ou com terceiros em seu favor, considera-se foro competente o Tribunal Judicial da Comarca de Coimbra, com renúncia expressa a qualquer outro.

**NORMA 43ª**

**Entrada em Vigor**

1. O Presente Regulamento entra em vigor nos 30 dias após a sua aprovação.

Data	Descrição	Responsável
8 de junho de 2015	Revisão	DT
13 de agosto de 2025	Revisão global	DT

Almalaguês, 13 de agosto de 2025

O Presidente de Direção

O Vice-Presidente

O Secretário

O Tesoureiro

Os Vogais



Centro Paroquial de Bem Estar Social de Almalaguês  
REGULAMENTO INTERNO  
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CS  
GK  
Heser

ANEXO 1

**Nota – Entregar um exemplar ao cliente**

✂ .....

(recortar pelo picotado e arquivar no processo do utente)

O \_\_\_\_\_ utente/Familiar Responsável de \_\_\_\_\_ do  
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de  
Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.  
..... de ..... de 20.....

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do utente/ familiar responsável

