

## REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO



### SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

## Índice

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS.....	3
ARTIGO 1º.....	3
ARTIGO 2º.....	3
ARTIGO 3º.....	4
ARTIGO 4º.....	5
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES.....	6
ARTIGO 5º.....	6
ARTIGO 6º.....	6
ARTIGO 7º.....	7
ARTIGO 8º.....	8
ARTIGO 9º.....	8
ARTIGO 10º.....	9
ARTIGO 11º.....	10
CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	10
ARTIGO 12º.....	10
ARTIGO 13º.....	11
ARTIGO 14º.....	12
ARTIGO 15º.....	13
ARTIGO 16º.....	14
CAPÍTULO IV - DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS.....	14
ARTIGO 17º.....	14
ARTIGO 18º.....	15
ARTIGO 19º.....	15
ARTIGO 20º.....	15
ARTIGO 21º.....	16
ARTIGO 22º.....	16
CAPÍTULO V - RECURSOS.....	16
ARTIGO 23º.....	16
ARTIGO 24º.....	17
CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES.....	17
ARTIGO 25º.....	17
ARTIGO 26º.....	18
ARTIGO 27º.....	19
ARTIGO 28º.....	19
ARTIGO 29º.....	20
ARTIGO 30º.....	20
ARTIGO 31º.....	20
CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS.....	20
ARTIGO 32º.....	21
ARTIGO 33º.....	21
ARTIGO 34º.....	21
ARTIGO 35º.....	22

Âmbito de Aplicação

A Associação de Solidariedade Social do Areeiro, com sede na Rua Principal, n.º 55, Areeiro, 2460-473 Évora - Alcobaça, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social com estatutos registados na Direção Geral de Segurança Social, em 22 de Julho de 1996, alterados pelo averbamento n.º 2, a 22 de junho de 2016, nos termos do n.º 4 do artigo 9 do Regulamento do registo aprovado pela Portaria 139/2007, de 29 de janeiro, sob o n.º. 68/96, a folhas 140, no livro 6 das Associações de Solidariedade Social.

Tem as suas instalações licenciadas pelo Alvará de Utilização n.º 51, emitido pela Câmara Municipal de Alcobaça, em 03 de Março de 2011, e desenvolve, entre outras, a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, com acordo de cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social, IP, em 31/08/2006, atualizado em 11/11/2013. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

ARTIGO 2º

Legislação Aplicável

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

- Deliberação n.º 135/2025, de 13 de março, do Conselho Diretivo do Instituto da Segurança Social;
- Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho - Estatutos das IPSS;
- Decreto -Lei n.º 64/2007, de 14 de março, na nova redação dada pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31/12 - Licenciamento e Fiscalização de estabelecimentos de apoio social;
- Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, alterada e republicada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho - Estabelece os critérios, regras e formas de cooperação entre o ISS e as IPSS;
- Portaria n.º 100/2017, de 7 de março alterada pela Portaria n.º 143/2021 de 9 de julho - Regulamento do Programa de Celebração ou Alargamento de Acordos de Cooperação para o Desenvolvimento de Respostas Sociais;



- Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro - Estabelece as condições de instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário;
- Decreto-Lei n.º 120/2015, de 30 de Junho, na redação introduzida pelo Decreto Lei n.º 68/2016, de 3 de novembro - Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do setor social e solidário;
- Lei n.º 58/2019 de 8 de agosto – Lei da proteção de dados pessoais;
- Decreto-Lei n.º 74/2017 de 21 de Junho – Livro de reclamações, alterado pelo Decreto-Lei n.º 9/2020 DR n.º 49/2020, Série I de 03-10 PCM - Adota as medidas necessárias ao cumprimento da obrigação de manter o livro de reclamações eletrónico;
- O Decreto -Lei n.º 220/2008, de 12 de Novembro - regime jurídico de segurança contra incêndio em edifícios (SCIE), alterado pela Lei n.º 123/2019 de 18 de Outubro;
- Portaria n.º 135/2020 de 2 de junho- Regulamento Técnico de Segurança contra Incêndio em Edifícios (SCIE), aprovado pela Portaria n.º 1532/2008, de 29 de dezembro.
- Circular n.º 5 de 23/12/2014 - Implicação da frequência de utentes nas participações da S Social;
- Compromisso de Cooperação Para o Setor Social Solidário;
- Acordo de Cooperação em vigor.

## ARTIGO 3º

### Destinatários e objetivos

1. 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;
2. Constituem objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:
  - a) Contribuir 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 clientes, 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 , promovendo o respeito pela sua história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- g) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- h) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- i) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- j) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- k) facilitar o acesso aos serviços na comunidade.

## ARTIGO 4º

## Cuidados e serviços

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal, pressupõe higiene íntima diária, banho completo e/ou parcial, corte de unhas, barba e muda de fralda (se aplicável), em periodicidade acordada com o cliente e familiares/responsáveis;
  - b) Higiene habitacional (de acordo com o contratado);
  - c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas prescritas por indicação médica;
  - d) Preparação e administração do pequeno-almoço e lanche, no domicílio, com bens alimentares próprios;
  - e) Tratamento de roupas de uso pessoal do cliente, nas nossas instalações;
  - f) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer e cultura;
  - g) Cuidados de imagem;
2. O Apoio Domiciliário pode ainda realizar os seguintes serviços e atividades:
  - a) O transporte dos utentes que estão no centro convívio e que têm apoio domiciliário;
  - b) Cedência de ajudas técnicas;
  - c) Participação em saídas/ passeios organizados pela instituição.

3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis, aos fins-de-semana e feriados, de acordo com o contratado.

## CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES

### ARTIGO 5º

#### Condições de admissão

1. A resposta social de apoio domiciliário tem capacidade para 42 clientes de ambos os sexos.
2. São condições de admissão neste serviço:
  - a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da Norma III;
  - b) Manifestar vontade de ser apoiado/admitido;
  - c) A capacidade de resposta da ASSA.

### ARTIGO 6º

#### Inscrição

1. O processo de inscrição inicia-se com a partilha de informação ao candidato ou seus representantes, dos serviços prestados pela instituição e respetivo funcionamento.
2. Para efeitos de admissão, o cliente ou os seus representantes legais, quando existam, deverão fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constituirá parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
  - a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do cliente;
  - b) Cartão de Contribuinte do cliente;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente;
  - d) Cartão de cliente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - e) Prescrição médica dos medicamentos tomados;
  - f) Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;
  - g) Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo individual;
3. Na resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário não existe período fixo de candidatura, podendo a mesma ser realizada ao longo do ano.



4. O horário de atendimento para inscrição é das 9:30h às 17:30h, em dias úteis.
5. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número 1 deverão ser entregues na sede da Associação no momento da candidatura;
6. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
7. Em caso de admissão urgente, poderá ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
8. No ato da admissão é devido o pagamento da joia de Sócio;

## ARTIGO 7º

### Critérios de prioridade na admissão

#### MATRIZ DE PONDERAÇÃO E PONTUAÇÃO

1. São critérios de prioridade na admissão dos clientes:

- a) Situação economicamente desfavorecida;
- b) Situação de risco;
- c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;
- d) Cliente com familiares diretos na Instituição;
- e) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição;
- f) Antiguidade na lista de Espera;
- g) Ser associado na instituição.

2. Os Critérios mencionados no número anterior são ponderados de acordo com a tabela seguinte:

Critérios de prioridade	%
a)	35%
b)	25%
c)	20%
d)	10%
e)	5%
f)	2,5%
g)	2,5%

## ARTIGO 8º

### Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) desta Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar e a submeter à decisão da entidade competente. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir a Direção da Associação;
3. Da decisão será dado conhecimento telefonicamente ao cliente no prazo de 5 dias úteis;
4. Após decisão de 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 grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização da Direção e da Diretora Técnica, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

## ARTIGO 9º

### Acolhimento dos novos clientes

1. O programa de acolhimento inicial diz respeito ao período de adaptação do cliente. O processo de adaptação do cliente é preponderante para o êxito da prestação do serviço. Neste período, dar-se-á especial atenção às questões relacionais, com vista a estabelecer laços de relação e proximidade, facilitadores deste processo;
2. O Acolhimento é feito no domicílio do cliente, preferencialmente na presença de familiares;
3. No primeiro dia da prestação dos serviços, deve estar presente o(a) Diretor(a) Técnico(a) do Serviço de Apoio Domiciliário (sempre que possível) que, com os colaboradores responsáveis pelo cliente, deverá desenvolver os seguintes procedimentos:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;
  - b) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados,
  - c) Prestar esclarecimentos em caso de necessidade;
  - d) Avaliar as reações do cliente e tomar as medidas necessárias e adequadas a uma boa integração do mesmo;
  - e) Evidenciar a importância da participação da pessoa próxima do cliente;



- f) Reiterar 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;
- g) Caso existam, realização do inventário dos bens que o cliente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
- h) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
- i) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente;
- j) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente.

4. Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

## ARTIGO 10º

### Processo individual do cliente

1. A Instituição é responsável pela organização de um processo individual de cada cliente, do qual deverão constar os seguintes elementos:
  - a) Data de início da prestação dos serviços;
  - b) Identificação e contacto do utente;
  - 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 cliente e regras de utilização, quando aplicável;

## Associação de Solidariedade Social do Areeiro, IPSS

- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
  - l) Comprovativo de entrega de regulamento interno;
  - m) Outros elementos considerados relevantes.
2. O Processo Individual do cliente é arquivado na Associação de Solidariedade Social do Areeiro, em local próprio e de fácil acesso à Direção técnica , garantindo sempre a sua confidencialidade;
  3. Cada processo individual deve estar permanentemente atualizado.

### ARTIGO 11º

#### Listas de espera

1. No caso da não existência de vagas, entra para a lista de espera quem expressar essa vontade;
2. A priorização dos critérios da lista de espera é efetuada através da atribuição de uma pontuação (do mais elevado para o mais baixo), tendo em conta os critérios previstos na norma VII;
3. Em caso de empate nas ponderações, será tida em conta a data de inscrição;
4. A informação da posição que o candidato ocupa na lista de espera será comunicada quando solicitada pelo Cliente ou Representante Legal ou Familiar;
5. A revisão da ponderação dos critérios é efetuada a pedido do candidato e/ou Representante Legal ou Familiar sempre que surjam dados que impliquem alteração da situação do candidato.

## CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO

### ARTIGO 12º

#### Horários de Funcionamento

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias úteis das 8.30 às 17.00 horas;
2. Aos Sábados, Domingos e Feriados o serviço funciona para distribuição de refeições aos clientes e higiene pessoal das 8:00 às 14:00 horas;
3. No âmbito do presente Regulamento haverá a total interrupção da prestação de cuidados nos dias estipulados pela Instituição como o Dia de Ano Novo; Sexta-Feira Santa; Domingo de Páscoa; 10 de Junho; Dia de Natal.
4. Situações de carácter social serão pontualmente analisadas.

*Cálculo do rendimento per capita*

1. 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 = Rendimentos do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

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;
- c) De pensões;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas a 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;
  - g) De capitais;
  - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
4. 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;
  - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de 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 relativo a ascendentes e outros familiares.

#### ARTIGO 14º

##### Tabela de Comparticipações

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços a todos os clientes, cujo data de inscrição é anterior à data da entrada em vigor do presente regulamento, é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, tendo por base a circular normativa nº4, de 16/12/2014, com a qual tem vindo a ser feito um esforço de aproximação, que tem de ser gradual;
2. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços a todos os clientes, cuja data de inscrição é posterior à data da entrada em vigor do presente regulamento, é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

Número de Serviços	Percentagem
2	50%
3	60%
4	65%
5	70%

6	75%
---	-----

3. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA XIII é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à remuneração mínima mensal garantida, nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
4. Quanto à 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 aplica o montante máximo aplicável na comparticipação familiar, valor referente ao custo médio real de cliente em vigor;
5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;
6. Em caso de alteração à tabela em vigor, será afixado em local visível na sede da Instituição.
7. Aos clientes contemplados pelo Acordo de Cooperação, a comparticipação é determinada pela aplicação de uma percentagem por cada serviço, num mínimo de 2 serviços básicos, correspondentes a 50% do rendimento per capitado agregado familiar, até ao limite máximo de 75%.
8. Aos clientes não contemplados pelo Acordo de Cooperação é aplicado um acréscimo de 15% ao valor da mensalidade calculada conforme ponto anterior, sendo que o valor máximo não poderá ultrapassar o valor do *Custo Médio por Cliente (Valor Máximo a aplicar aos Clientes em Acordo)*.

## ARTIGO 15º

### Montante e revisão da comparticipação familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá redução de mensalidade de 10%, no caso de haver mais do que um elemento do agregado familiar a frequentar a mesma resposta social, sendo que o valor do desconto é dividido por todos os elementos.

3. As comparticipações familiares são revistas anualmente, em data a definir pela instituição, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços prestar;
4. Ao ponto 1 da presente norma não se aplicam aos clientes que não se encontram abrangidos pelo acordo de cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social, IP.

#### ARTIGO 16º

##### Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da comparticipação é efetuado de 1 a 15 do mês em curso, na Secretaria da Instituição;
2. Acresce ao valor da mensalidade o custo com serviços adicionais, de acordo com o mencionado no artigo 4º, ponto 2;
3. Sempre que o cliente iniciar os serviços a partir do dia 15 irá pagar apenas metade da comparticipação estipulada;
4. Sempre que o cliente iniciar os serviços do dia 1 ao dia 15 (inclusive), irá pagar a comparticipação estipulada na totalidade;
5. 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.
6. O atraso no pagamento da mensalidade, superior a 2 meses, pode dar origem ao cancelamento do contrato por incumprimento.

### CAPÍTULO IV - DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

#### ARTIGO 17º

##### Fornecimento e apoio nas refeições

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer um reforço para o jantar e administrar o pequeno-almoço e o lanche, sendo estes considerados como outros serviços;
2. O serviço de alimentação será realizado aos fins-de-semana e feriados (exceto as datas já referidas) apenas para os clientes que necessitem e solicitem;



3. O horário de distribuição de refeições decorre entre as 12.00 e as 14.00 horas e, qualquer alteração aos horários, será acordada entre as partes, com a maior antecedência possível;
4. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado e elaborada com o devido cuidado nutricional, adaptada aos clientes desta resposta social.
5. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;

#### ARTIGO 18º

##### 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;
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, efetuando-se também no período da tarde;
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado desde que enquadrado num plano de cuidados definidos e orientados pela equipa de saúde, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

#### ARTIGO 19º

##### Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente;
2. Para o tratamento da roupa da semana esta é recolhida, semanalmente, pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do cliente.

#### ARTIGO 20º

##### Higiene habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. Mudança da roupa da cama, semanalmente ou conforme o estipulado no contrato;
3. São efetuadas consoante a necessidade do cliente e o contrato de serviço celebrado.

Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer e cultura

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Diretor(a) Técnico(a) e do(a) Animador(a) Sócio Cultural, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os clientes do SAD podem ser incluídos;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação se previamente informada aos clientes;
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
4. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
5. Os clientes, sempre que possível, serão contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do e para o domicílio, a cargo da Instituição.

ARTIGO 22º

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 cliente;
2. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, por familiares;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (112).

CAPÍTULO V – RECURSOS

ARTIGO 23º

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste serviço encontra-se afixado na sede da Associação de Solidariedade Social do Areeiro contendo a indicação do número de recursos humanos e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

ARTIGO 24º

1. A Direção Técnica desta estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, cujo nome, e conteúdo funcional se encontra afixado na sede da Associação de Solidariedade Social do Areeiro e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Diretor(a) Técnico(a) é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Direção, ou por alguém estipulado pela mesma.

## CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES

### ARTIGO 25º

#### Direitos e deveres dos clientes

#### 1. São direitos dos clientes:

- 1.1.O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- 1.2.Ser tratado com consideração, respeito e dignidade pelas suas convicções;
- 1.3.A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- 1.4.Ser informados das normas de funcionamento;
- 1.5.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;
- 1.6.A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;

#### 2. São deveres dos clientes:

- 2.1. Colaborar com a Instituição, prestando todas as informações necessárias de forma a adequar à sua situação um plano de cuidados individualizados;
- 2.2. Colaborar com a equipa do Apoio Domiciliário na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- 2.3. Respeitar e tratar com urbanidade a ajudante de ação direta, deixando-a desenvolver o seu trabalho segundo os seus métodos e formação;



- 2.4. Comunicar qualquer ausência que impossibilite a prestação do Serviço de Apoio Domiciliário;
- 2.5. Satisfazer os custos da prestação, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- 2.6. Comunicar qualquer alteração substancial na forma de prestação dos serviços solicitados.

## ARTIGO 26º

### Direitos e deveres da instituição

#### 1. São direitos da Instituição:

- 1.1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- 1.2. A corresponsabilizarão solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- 1.3. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato de admissão;
- 1.4. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- 1.5. 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 relativamente ao Serviço de Apoio Domiciliário:

- 2.1. Prestar os serviços solicitados e contratados para a cobertura das necessidades do cliente, adaptando a prestação dos mesmos aos estritamente solicitados por este ou seu familiar, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- 2.2. Garantir a operacionalidade do SAD, articulando as entidades envolvidas no processo nomeadamente serviços locais de saúde e autarquia;
- 2.3. Garantir a qualidade dos serviços prestados, quer através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequada quer através da avaliação do desempenho dos prestadores, ouvindo para isso os clientes;
- 2.4. Guardar sigilo dos dados constantes no processo do cliente;

- 2.5. Respeitar o cliente na sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- 2.6. Colaborar de forma ativa com os Serviços da Segurança Social, e respetiva rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- 2.7. Assegurar a inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua autorização e/ou da respetiva família;
- 2.8. Manter a custódia da chave do seu domicílio em local seguro sempre que esta seja entregue ao serviço ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados.

## ARTIGO 27º

### 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;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, 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.

## ARTIGO 28º

### Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do cliente, férias/acompanhamento de familiares ou mudança de residência, devidamente justificados;
2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 10% quando os períodos de ausência se verificarem por um período de 15 dias seguidos e sejam atempadamente comunicados e devidamente justificados de acordo com o ponto 1 desta Norma;
4. O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 75% quando os períodos de ausência perfaçam um mês completo de faltas e sejam atempadamente comunicados e devidamente justificados de acordo com o ponto 1 desta Norma;

5. As ausências motivadas por razões de saúde não dão lugar a qualquer pagamento do período em causa, desde que seja entregue na Instituição o comprovativo médico;

#### ARTIGO 29º

##### Cessação da Prestação de Serviços Por Facto Não Imputável ao Prestador

1. A desistência definitiva dos clientes deve ser comunicada por escrito até ao dia 15 do mês anterior à data da saída;
2. Em caso de incumprimento do aviso prévio supra mencionado, por parte do cliente ou o motivo da interrupção da prestação de cuidados seja atribuído exclusivamente a este, fica o mesmo obrigado a pagar, no prazo de 30 dias, a título de indemnização compensatória, o pagamento completo da mensalidade do mês seguinte;
3. Em caso de institucionalização ou falecimento será contabilizado somente o período de prestação de serviços;
4. O não pagamento da comparticipação mensal bem como a prestação de declarações falsas ou omissões de rendimentos poderá levar à exclusão do cliente.

#### ARTIGO 30º

##### Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição ou da Direção Técnica sempre que solicitado, pelo cliente e/ou familiar.

#### ARTIGO 31º

##### Livro de registo de ocorrências

1. Este serviço dispõe de livro de registo de ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O livro de registo de ocorrências é verificado e assinado, diariamente, pela Direção Técnica.

### CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS

#### ARTIGO 32º

##### Alterações ao Regulamento



## Associação de Solidariedade Social do Areeiro, IPSS

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal, com 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 cliente ou ao seu representante legal ou familiar no ato da celebração do contrato de prestação de serviços.

### ARTIGO 33º

#### Integração de Lacunas

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Associação de Solidariedade Social do Areeiro, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

### ARTIGO 34º

#### Disposições complementares

1. Sempre que o cliente, aquando da prestação dos serviços/cuidados, não se encontrar bem de saúde, será comunicado tal facto aos familiares;
2. Em caso de acidente, doença ou mal-estar súbito, o cliente será encaminhado à Unidade de Saúde da área, avisando-se de imediato a família que acompanhará o cliente sempre que a situação o justifique;



### ARTIGO 35º

#### Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 03 de dezembro de 2025

Aprovado em reunião de Assembleia Geral a 04/10/ 2025

A Assembleia Geral

  
\_\_\_\_\_  
António Carlos  
\_\_\_\_\_  
  
\_\_\_\_\_

Declaração tomada de conhecimento do Regulamento Interno  
da resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário

Eu, \_\_\_\_\_, cliente do Serviço de Apoio Domiciliário, declaro que tomei conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno da Associação de Solidariedade Social do Areeiro, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do Cliente)

Eu, \_\_\_\_\_, familiar do cliente do Serviço de Apoio Domiciliário \_\_\_\_\_, declaro que tomei conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno da Associação de Solidariedade Social do Areeiro, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do familiar do cliente)



