



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO da FÔZ de SOUSA

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

**6.º Revisão
2025**



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO DA FOZ DO SOUSA

Índice

Capítulo I – Disposições Gerais	
Norma 1.º – Âmbito de Aplicação	3
Norma 2.º – Legislação Aplicável	3
Norma 3.º – Objetivos do Regulamento.....	4
Norma 4.º – Destinatários e objetivos.....	4
Norma 5.º – Cuidados e Serviços.....	5
Norma 6.º – Contrato de Prestação de Serviços.....	6
Capítulo II – Instalações e Regras de Funcionamento	
Norma 7.º – Instalações.....	6
Norma 8.º – Horário de Funcionamento.....	6
Norma 9.º – Confeção, transporte e / ou distribuição de refeições.....	7
Norma 10º – Cuidados de higiene e conforto pessoal.....	7
Norma 11.º – Tratamento de Roupas.....	7
Norma 12.º – Higiene habitacional.....	8
Norma 13.º – Atividades de Animação e Socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocações a entidades da comunidade.....	8
Norma 14.º – Formação e Sensibilização os familiares e cuidadores informais.....	8
Norma 15.º – Apoio Psicossocial.....	9
Norma 16.º – Atividades Ocupacionais.....	9
Norma 17.º – Procedimentos e situação de negligência, abusos e maus-tratos.....	9
Capítulo III – Direitos e Deveres	
Norma 18.º – Direitos e deveres dos utentes.....	10
Norma 19.º - Direitos e deveres da instituição.....	11
Norma 20.º – Interrupção da Prestação dos Serviços por iniciativa do utente.....	12
Norma 21.º – Cessação da prestação de serviços por facto não imputável do prestador.....	13
Norma 22.º – Livro de Reclamações.....	13
Norma 23.º – Livro de Registo de ocorrências.....	14
Capítulo IV – Processo de Admissão dos utentes	
Norma 24.º – Condições de Admissão.....	14
Norma 25.º – Candidatura e Inscrição.....	14
Norma 26.º – Critérios de Priorização na admissão.....	15
Norma 27.º – Admissão.....	16
Norma 28.º – Acolhimento dos novos utentes.....	17
Norma 29.º – Processo individual do utente.....	18
Capítulo V – Comparticipação do serviço prestado	
Norma 30.º – Tabela de comparticipações.....	19
Norma 31.º – Pagamento de Mensalidades.....	23
Capítulo VI – Recursos	
Norma 32.º – Pessoal.....	24
Norma 33.º – Direção / Coordenação Técnica.....	24
Capítulo VII – Disposições Finais	
Norma 34.º – Alterações ao Presente Regulamento	25
Norma 35.º – Integração de Lacunas.....	25
Norma 36.º – Entrada em vigor.....	25



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO DA FOZ DO SOUSA

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1.º - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social Paroquial de S. João da Foz do Sousa, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto, em 12/10/2012, com efeitos a partir de 01/09/2012, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA 2.º - 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:

- a) Decreto – Lei n.º 172-A /2014 de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho – Aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- b) Portaria 196-A/2015, de um de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria n.º 218 – D/2019, de 15 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas;
- c) Portaria n.º 38/2013 de 30 de Janeiro – estabelece as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário;
- d) Decreto — Lei n.º 33/2014 de 4 de março, que procede à segunda alteração e republica o Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março — Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO DA FOZ do SOUTO

g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3.º - OBJETIVOS DO REGULAMENTO

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação das formas de organização e do cumprimento das regras de funcionamento da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário;
- c) Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

NORMA 4.º - DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário as famílias e/ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

2. 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 habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- c)Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- d)Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- e)Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- f)Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO DA FOZ DO SOUSA

- g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA 5.º - CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Confeção, transporte e/ou distribuição de refeições;
 - 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;
 - f) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais;
 - g) Apoio Psicossocial
 - h) Realização de atividades ocupacionais.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO da FOZ do SOUSA

2. Os cuidados e serviços são prestados todos os dias.

NORMA 6.º - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Nos termos a legislação em vigor, entre o utente e / ou representante legal e a Instituição é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, cujo modelo se encontra afixado na instituição, 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. Sempre que ocorram alterações nos serviços prestados, atualização da mensalidade ou outros aspectos tidos como convenientes, o mesmo será objeto de mútuo consentimento sob a forma de Adenda.

CAPÍTULO II - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 7.º - INSTALAÇÕES

1. O Serviço de Apoio Domiciliário está sediado em Rua da Escola n.º 36, 4515-092 Foz do Sousa e as suas instalações são compostas por:
 - a)Secretaria e Receção (em comum com outras respostas sociais);
 - b)Gabinete Técnico (em comum com outras respostas sociais)
 - c)Casas de Banho (para utentes que tomam banho acompanhados e não o podem fazer nas suas casas);
 - d)Arrecadação (em comum com outras respostas sociais);
 - e)Cozinha e Despensa (em comum com outras respostas sociais);
 - f)Lavandaria e Rouparia (em comum com outras respostas sociais).

NORMA 8.º - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias da semana.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO DA FOZ DO SOUSA

2. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona em regime diurno nos dias 09:00 horas às 18:00 horas.

NORMA 9.º - CONFECÇÃO, TRANSPORTE E/OU DISTRIBUIÇÃO DE REFEIÇÕES

1. O serviço de alimentação consiste corresponde ao fornecimento e apoio nas refeições: uma atividade por dia que corresponde ao fornecimento e apoio mínimo e simultâneo das duas principais refeições (almoço e jantar) todos os dias contratualizados, exceptuando quando por vontade expressa do utente, não seja necessário o fornecimento e apoio de ambas.
2. A refeição semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social, a mesma será entregue semanalmente aos utentes de Serviço de Apoio Domiciliário.
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 10º - CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL

1. O serviço de higiene e conforto pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene pessoal (banho, higiene oral, mudança de fraldas), no vestir, despir e calçar de modo apropriado às necessidades, limpeza e hidratação da pele e verificação da necessidade de cuidados de podologia.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária.
3. É prestado, no mínimo, uma vez por dia.

NORMA 11.º - TRATAMENTO DE ROUPAS DE USO PESSOAL DO UTENTE

1. O tratamento de roupas consiste na higienização, tratamento e acondicionamento da roupa decorrente da natureza de cuidados prestados.
2. No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas, neste serviço, as de uso diário: vestuário do utente, roupa da cama e casa de banho, exclusivas do utente.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO DA FÔZ DO SOUSA

2. Para o tratamento de roupa, esta é levantada na segunda-feira, e entregue no domicílio do utente na sexta-feira, pelo pessoal prestador de serviços, ou outra periodicidade definida de acordo com as necessidades.

NORMA 12.º - HIGIENE HABITACIONAL

1. A higiene habitacional consiste em assegurar um plano de limpeza decorrente da natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo, onde se inclui a mudança semanal da roupa de cama.
2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

**NORMA 13.º - ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE,
ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS,
PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE**

1. Consiste na oferta de atividades desportivas, acompanhamento a atividades culturais, recreativas, acompanhamento a serviços religiosos, bem como a prestação de serviços de apoio a atividades instrumentais, nas vertentes de funcionamento cognitivo e social, as quais incluem ir às compras, assistência bancária e apoio na utilização de meios de comunicação.
2. Os utentes poderão participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras da região, ficando o transporte, do e para o domicílio, a cargo da Instituição.
3. A aquisição de bens e serviços será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência. São pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA 14.º - FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS

Prestação de ações de formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes, ou ações de dinamização de

IPSS – Pessoa Colectiva de Utilidade Pública D.R. III Série, nº 79 de 4 de Abril de 2002

Contribuinte nº 505 763 508 • Tel: 224 530 716 • Fax: 924 028 428 • E-mail:

geral@centrosocialfozdosousa.com

Rua da Escola, nº 36, 4515-092 Foz do Sousa • www.centrosocialfozdosousa.com



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO DA FOZ DO SOUSA

ações de formação e sessões de esclarecimento, divulgação de documentos informativos, ou ainda, ações de dinamização de grupos de discussão, partilha de experiências e apoio aos familiares e cuidadores.

NORMA 15.º - APOIO PSICOSSOCIAL

Capacitação para a obtenção e utilização de recursos, apoio no desenvolvimento do sentimento de pertença, incidindo na capacidade para estabelecer relacionamentos pessoais e para a utilização dos recursos das estruturas existentes, apoio no desenvolvimento de competências comportamentais que possibilitem ou ampliem a capacidade de relação com o outro e de gerir com êxito situações novas, potencialmente geradoras de stress, através de mudança ao nível motivacional, ou ainda, apoio no luto.

NORMA 16.º - ATIVIDADES OCUPACIONAIS

Realização de serviços de atividades ocupacionais que promovam a manutenção da autonomia cognitiva, motora (incluindo mobilizações, apoio nas deambulações em casa), terapias sensoriais (incluindo, artes plásticas, trabalhos têxteis, entre outros).

NORMA 17.º - PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

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



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO DA FOZ DO SOUSA

CAPÍTULO III - DIREITOS E DEVERES

NORMA 18.º - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes e representante legal:

- 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) Ver cumprido o Plano Individual, o Regulamento Interno e o Contrato de Prestação de Serviços;
- d) A consultar a informação constante no processo individual;
- e) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- f) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- g) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- i) À guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- j) À 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;
- k) A apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição.
- l) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2. São deveres dos utentes ou representante legal / familiares:

- a) Proceder à assinatura do Contrato de Prestação de Serviços, no ato de admissão;
- b) Cumprir o Plano Individual, na medida do possível;
- c) Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO da F OZ do SOUSA

- e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- d) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do Serviço de Apoio Domiciliário e os dirigentes da Instituição;
 - e) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
 - f) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
 - g) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
 - h) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento.
 - i) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando suspender o serviço temporária ou definitivamente;
 - j) Respeitar os serviços prestados e não difamar o bom-nome da Instituição.

NORMA 19.º - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da participação 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) Tomar conhecimento do surgimento de quaisquer problemas com os utentes, devendo os colaboradores informar a Direção Técnica, tendo esta a incumbência de tomar as medidas que achar necessárias e de as transmitir à Direção;



CENTRO SOCIAL PARÓQUIAL
S. JOÃO de FOZ do SOUTO

f) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

2. São deveres da Instituição:

- a) Aceitação do princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos económica e socialmente desfavorecidos;
- b) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- c) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- e) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- f) Cumprir o estabelecido no Regulamento Interno;
- f) Prestar os serviços constantes do contrato celebrado entre a instituição e o utente;
- g) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- h) Manter os processos dos utentes atualizados;
- i) Fornecer informação relevante dos utentes aos seus familiares e usar de transparéncia nas relações e processos que dizem respeito aos supra citados, garantindo a confidencialidade dos dados e informações de terceiros;
- j) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.
- k) Dispor de livro de reclamações.

NORMA 20º - INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de situações de natureza transitória as que decorrem de situações de doença,

IPSS – Pessoal Colectivo de Utilidade Pública D.R. III Série, nº 79 de 4 de Abril de 2002

Contribuinte nº 505 763 508 • Tel: 224 530 716 • Fax: 924 028 428 • E-mail:

geral@centrosocialfozdosousa.com

Rua da Escola, nº 36 4515-092 Foz do Sousa • www.centrosocialfozdosousa.com



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO DA FOZ DO SOUSA

acidente, férias, acompanhamento de familiares e outras relacionadas com a integração social e familiar do utente e que não se verifiquem num período superior a 6 meses.

2. Se o período de ausência ultrapassar o mencionado no ponto 1, a instituição reserva-se no direito de fazer cessar o contrato de prestação de serviços.
3. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 15 dias de antecedência;
4. O pagamento da mensalidade do utente sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 dias ou mais dias seguidos e não interpolados;
5. Nos casos de não adaptação do utente, qualquer parte pode denunciar o acordo, por escrito e com a antecedência mínima de oito dias. Nestes casos, o utente ficará a cargo do responsável, sendo pago o valor devido do período de permanência da resposta social.

NORMA 21.º - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.
3. A cessação da prestação de serviço pode ainda ocorrer por:
 - a) Incumprimento das cláusulas contratuais e do Regulamento Interno;
 - b) A reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos colaboradores e da própria instituição;
 - c) Sejam detectadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados ao utente;
 - d) Não sejam regularizadas as dívidas até ao limite de 90 dias consecutivos.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO da FOZ do SOUSA

NORMA 22.º - LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado pelo utente e/ou familiar, junto dos Serviços Administrativos Receção ou da Direção Técnica.
2. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade da Direção da Instituição.
3. A instituição também dispõe de Livro de Reclamações Eletrónico.

NORMA 23.º - REGISTO DE OCORRÊNCIAS

Este serviço dispõe de sistema de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

CAPÍTULO IV - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 24.º - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão neste serviço de Apoio Domiciliário:
 - a) Ser vontade própria do candidato a ser admitido;
 - b) Assinatura do contrato de prestação de serviços e aceitação do presente regulamento;
 - b) Necessitar da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas;
 - c) Necessidade de ajuda na execução das atividades da vida diária.

NORMA 25.º - CANDIDATURA E INSCRIÇÃO

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação da seguinte informação:

IPSS – Pessoa Colectiva de Utilidade Pública D.R. III Série, nº 79 de 4 de Abril de 2002

Contribuinte nº 505 763 508 • Tel: 224 530 716 • Fax: 224 028 428 • E-mail:

geral@centrosocialfozdosousa.com

Rua da Escola, nº 36, 4515-092 Foz do Sousa • www.centrosocialfozdosousa.com



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO DA FOZ DO SOUSA

- a) Os dados necessários que constam BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal; quando necessário, do Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário; do Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário; e do Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
 - b) Boletim de vacinas e Relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - c) Comprovativos dos rendimentos e despesas do utente e agregado familiar;
 - d) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual e para consulta das entidades competentes;
2. Quando da candidatura, será feita uma entrevista para recolha de informação adicional à Ficha de Inscrição.
3. A inscrição decorre no período das 9H00 às 18H00, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, durante todo o ano.
4. A ficha de inscrição (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da instituição ou remetidos por email.
5. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como seja certidão de sentença judicial que determine a tutela ou curatela.
6. Em caso de dúvida, a Instituição reserva-se o direito de solicitar outros documentos comprovativos.
7. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser desde logo ser iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 26.º - CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO NA ADMISSÃO

1. Sempre que o número de vagas do Serviço de Apoio Domiciliário não permita a admissão de todos os candidatos, as admissões serão efetuadas de acordo com os critérios definidos, sendo cada um deles atribuído um valor, resultando na priorização das candidaturas de acordo com os seguintes critérios:



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO da FOZ do SOUSA

- a) Idosos, que sejam social e economicamente desfavorecidos ou desprovidos de apoio familiar - 51;
 - b) Idosos, com algum tipo de deficiência que estejam impossibilitados de realizar as suas atividades diárias - 25;
 - c) Hospitalização do individuo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de Emergência - 24;
2. A instituição reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verificarem as seguintes situações:
- a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de utentes e colaboradores;
 - b) Sempre que o candidato requeira cuidados permanentes para os quais a Resposta Social não está vocacionada;
 - c) Sempre que o candidato tenha dívidas pendentes de serviços / atividades em qualquer resposta social ou serviço da instituição.

NORMA 27.º – ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Responsável Técnico do Serviço de Apoio Domiciliário, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submeter à decisão da Direção ou em quem esta delegue. 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 o processo de admissão a direção do Centro Social ou alguém delegada por esta.
3. Da decisão preliminar será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 10 dias.
4. Após decisão da admissão do individuo, 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.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO DA FOZ DO SOUSA

5. Em situações de grande urgência, 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 é assinado o contrato de prestação de serviços e entregue ao utentes uma cópia do regulamento interno.
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta.
8. Serão retirados da lista de candidatos os que desistam da inscrição.
9. A Lista será actualizada sempre que haja nova inscrição ou libertação de vaga.
10. O utente e / ou representante legal serão informados quando tiver vaga para proceder à admissão na resposta social.
11. A gestão da Lista de Candidatos é da responsabilidade da Direção Técnica.

NORMA 28.º - ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Realização de uma visita para avaliação das necessidades e expectativas do utente e das condições do domicílio;
 - b) Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao utente;
 - c) Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
 - d) Reforço da participação do próprio utente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como da(s) pessoa(s) que lhe estão próximas;
 - e) Consideração dos aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - f) 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;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO da FOZ do SÓUSA

- g) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente 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 utente;
 - j) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
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 inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo-se oportunamente novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente de rescindir o contrato.

NORMA 29.º - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

- I. O processo individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
 - a) Ficha de inscrição do utente;
 - b) Data de início da prestação de serviços;
 - c) Avaliação Diagnóstica;
 - d) Documentos enunciados na norma XXVII;
 - e) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - f) Identificação e contacto do médico assistente;
 - g) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - h) Programação dos cuidados e serviços;
 - i) Plano de Acolhimento e relatório;
 - j) Plano individual de cuidados e respetivas monitorizações e revisões;
 - k) Registo da prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO DA FOZ DO SOUZA

- l) Registo de períodos de ausência do domicílio e de ocorrência de situações anómalas;
 - m) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
 - n) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - o) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - p) Outros documentos e correspondência trocada com o utente e representante legal.
2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual é permanentemente atualizado;
4. O utente e/ou pessoa(s) próxima(s) (com autorização do utente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

CAPÍTULO V - COMPARTICIPAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO

NORMA 30.º - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. A tabela de comparticipação familiar é calculada de acordo com a legislação em vigor e encontra-se afixada em local visível.
2. A comparticipação familiar, valor pago pela utilização pela utilização de serviços de apoio domiciliário, é determinada de forma proporcional per capita do agregado familiar, de acordo com o Regulamento das Comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, anexo à Portaria n.º218-D/2019 , de 15 de julho.
3. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

—
N

Sendo:

RAF – Pessoa Colectiva de Utilidade Pública D.R. III Série, nº 79 de 4 de Abril de 2002

Contribuinte nº 505 763 508 • Tel.: 224 530 716 • Tlm. 924 028 478 • E-mail:

gta@centrosocialazoresousa.com

Rua da Escola, nº 36, 4515-092 Foz da Sousa • www.centrosocialazoresousa.com



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO da FOZ do SOUSA

RC= Rendimento per capita mensal

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:

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

- Do trabalho dependente;
- Do trabalho independente – no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS; no âmbito do regime de contabilidade organizada é considerado ou o lucro tributável ou dois IAS (Indexante de Apoio Sociais) por mês, Optando pelo maior;
- De Pensões (velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos);



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO da FOZ de SOUSA

- d) De Prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, excetuando a Prestação Social de Inclusão, que será considerada em 50%);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais (os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquele cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que desses imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Não é aplicável ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que excede aquele limite);
- g) De capitais (os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendo de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que os rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem);
- h) O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de Nota de Liquidação de IRS;

Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO da FOZ do SOUTO

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 do pagamento do IRS, presente na Nota de Liquidação do agregado familiar;
 - c) O valor da renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente (constituído pelo montante do capital amortizado e juros devidos);
 - c) O valor das despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) O valor das 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
6. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), d) e e), será contabilizado até ao valor do RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
7. Prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - a) É feita mediante a apresentação do Modelo 3 de IRS, respetiva nota de liquidação. Em caso de ausência destes documentos, é solicitado ao agregado familiar declaração do Instituto de Segurança Social com indicação das prestações sociais auferidas e declaração da Autoridade Tributária que comprove a situação IVA;
 - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
8. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
9. A falta de entrega dos documentos comprovativos do RAF, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO DA FOZ DO SOUSA

10. 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.
11. 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.
12. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
13. A instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.
14. Em caso de alteração à tabela em vigor, os utentes serão avisados previamente no prazo de uma semana.
15. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada e, função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, até ao limite máximo de 75%, distribuído do seguinte modo:
 - a) Alimentação – 25%
 - b) Higiene Pessoal – 10%
 - c) Higiene Pessoal adicional – 5%
 - d) Higiene Habitacional – 5%
 - e) Tratamento de Roupa – 5%
 - f) Animação e Socialização – 5%
 - g) Transporte – 5%
 - h) A prestação de outros serviços, implicará um acréscimo da comparticipação familiar até 10% do rendimento per capita do agregado familiar.
 - i) Prestação de serviço ao Fim-de-semana; 15%

NORMA 31.º - PAGAMENTO DE MENSALIDADES

- I. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês seguinte, na Secretaria da Instituição das 9h às 12h e das 14h às 17h, ou por transferência bancária.

IPSS - Pacto Colectivo de Utilidade Pública D.R. III Série nº 79 de 4 de Abril de 2002

Contribuinte nº 505 763 508 • Tel: 224 530 716 • Tlm: 924 028 428 • E-mail:

geral@centrosocialfozdosousa.com

Rua da Escola, nº 36, 4515-092 Foz do Sousa • www.centrosocialfozdosousa.com



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO DA FOZ DO SOUSA

Sempre que o dia 8 não coincida com um dia útil, o prazo estender-se-á até ao dia útil seguinte.

2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.
3. Atraso superior a um mês no pagamento da mensalidade incorre na aplicação de multa de 10% sobre o valor da mensalidade, até aos 60 dias. Acima deste prazo, poder-se-á proceder à rescisão do Contrato de Prestação de Serviços.
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO VI – RECURSOS

NORMA 32.º - PESSOAL

O quadro de pessoal afetado ao SAD encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos como (Direção/coordenação técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 33.º - DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Direção/Coordenação Técnica deste Serviço de Apoio Domiciliário compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela responsável pela resposta social.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
S. JOÃO DA FOZ DO SOUSA

CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 34.º - 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. Quaisquer alterações serão comunicadas ao ISS, I.P., com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

NORMA 35.º - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA 36.º - ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor a 1 de janeiro de 2026. Foi aprovado em reunião de Direção em 11/11/2025.

Foz do Sousa, 11 de novembro de 2025

O Presidente da Direção

Padre Júlio Cunha Ramos
(Padre Júlio Cunha Ramos)

