

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

Âmbito de Aplicação

O CSR - Centro Social de Recesinhos, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto, em 03/05/2012, para a resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

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 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela portaria n.º 2018-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 – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro, que procede à terceira alteração e república 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;
- g) Contratos Coletivos de Trabalho para as IPSS;
- h) Deliberação nº135/2025, de 13 de março, do Conselho Diretivo do ISS.

NORMA 3ª

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.

Instituição Particular de Solidariedade Social

Medalha de Mérito Municipal Dourada

2. Constituem objetivos do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO:
- Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objetos de contratualização;
 - Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação cognitiva, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
 - Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - 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;
 - Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - 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;
 - 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;
 - Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
 - Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
 - Promover relações com a comunidade e na comunidade;
 - Promover a intergeracionalidade.

NORMA 4ª

Cuidados e Serviços

O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO assegura a prestação de cuidados e serviços. Estão incluídos na mensalidade, os seguintes serviços:

- Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
- Tratamento de roupa do uso pessoal do utente;
- Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da
- Apoio psicossocial;
- Realização de atividades de motricidade e ocupacionais;
- Disponibilização de informação facilitadora do acesso aos serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades.

Instituição Particular de Solidariedade Social

Medalha de Mérito Municipal Dourada

Não estão incluídos, os serviços de:

- a) Acompanhamento e transporte a consultas médicas e a exames complementares de diagnóstico, podendo ser cobrado um valor pelo serviço;
- b) Cuidados de imagem, de acordo com o pedido de serviço por parte do utente e refletido no contrato de prestação de serviços;
- c) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
- d) Transporte para a aquisição e/ou disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
- e) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio, desde que ao alcance dos colaboradores.

2. Os cuidados e serviços são prestados aos dias úteis, fins de semana, feriados nacionais e municipais, exceto 01 de janeiro, terça-feira de Carnaval, domingo de Páscoa e 25 de dezembro.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª

Condições de Admissão

1. São condições de admissão no SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO:
 - a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª;
 - b) Doença crónica ou outras situações que sejam causa de invalidez precoce ou de significativa redução de esperança de vida;
 - c)
 - d) Ser residente na freguesia de S. Martinho de Recesinhos e circunvizinhas.
2. A admissão é precedida de uma entrevista ao candidato ou familiar/representante legal, realizada pelo responsável pela resposta social.
3. Concordância do utente e/ou familiares com os princípios, os valores, e as normas regulamentares da instituição.
4. Preenchimento da Ficha de Inscrição/Avaliação Diagnóstica com indicação do(s) responsável(eis) e do contrato de prestações de serviços.

NORMA 6ª

Inscrição

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de pré-inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação da seguinte informação:
 - 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) Relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - c) Comprovativos dos rendimentos do cliente e agregado familiar, nomeadamente declaração de



Instituição Particular de Solidariedade Social

Medalha de Mérito Municipal Dourada

- IRS e respetiva nota de liquidação. Nos casos em que não se verifique a entrega da declaração de IRS, deverá ser apresentada declaração de isenção da mesma, bem como outros documentos comprovativos da sua situação económica, como declaração do ISS, I.P., com indicação das prestações sociais auferidas, e da Autoridade Tributária, com indicação da atividade profissional;
- d) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
2. Outros documentos considerados necessários, nomeadamente: declaração de autorização para saídas e declaração de autorização para cedência de direitos de imagem (áudio, vídeo e fotografia).
 3. As candidaturas podem ser feitas presencialmente, por marcação prévia, no horário a ser acordado, ou via email.
 4. A ficha de pré-inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nas instalações do CSR – Centro Social de Recesinhos, sito na Rua António Huet de Bacelar, nº 81 – 4560-802 S. Martinho de Recesinhos, ou via email.
 5. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
 6. 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 7ª

Critérios de Prioridade na Admissão

São critérios de prioridade e ponderação na admissão dos utentes, os seguintes itens:

- a) Situação economicamente desfavorecida;
- b) Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar os cuidados básicos;
- c) Grau de dependência;
- d) Ser natural ou residente das freguesias afetas à área de abrangência da Instituição;
- e) Ausência de equipamentos sociais na área de residência;
- f) Utente cujo cônjuge já seja utente desta instituição;
- g) Data de inscrição;
- h) Manifestação de vontade expressa do utente em frequentar o SAD, exceto em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, o pedido deve ser formulado por um familiar ou representante legal que assuma a responsabilidade.

NORMA 8ª

Admissão

1. O pedido de admissão deve ser efetuado pelo interessado, ou por alguém que o represente nas instalações do CSR.
2. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, 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.
3. É competente para decidir o processo de admissão a Direção Técnica do CSR.
4. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 10 dias.
5. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição,

Instituição Particular de Solidariedade Social

Medalha de Mérito Municipal Dourada

programação e acompanhamento dos serviços prestados.

6. 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.
7. No ato de admissão é devido o pagamento da primeira mensalidade.
8. 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 ou seu representante legal, através de contacto telefónico ou correio eletrónico.
9. A instituição pode, a qualquer momento, efetuar análise comportamental quer do utente e/ou familiar/cuidador responsável, podendo tomar a posição que considere mais adequada.

NORMA 9ª

Acolhimento dos Novos Utentes

O acolhimento de novos utentes rege-se pelos seguintes critérios:

1. No caso de admissão do utente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento e as tabelas de comparticipação financeira.
2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 1 mês.
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o utente;
 - c) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
 - d) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - e) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
 - f) Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - g) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
 - h) Reiterar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes.
4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.
5. Após a formalização da candidatura de admissão, proceder-se se à integração do utente.
6. A receção do utente será efetuada pela Diretora Técnica ou alguém designado para o efeito, em dia e hora previamente acordados.

NORMA 10ª

Processo Individual do Utente

1. Do processo individual do utente consta:
 - a) Identificação e contacto do utente;



Instituição Particular de Solidariedade Social

Medalha de Mérito Municipal Dourada

- b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contactos da pessoa de referência do utente (familiar ou representante legal, ou outros);
 - 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 (as observações deste tipo encontram-se no plano de cuidados pessoais e serviços prestados, arquivado em local próprio);
 - 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 (integrado na ficha de inscrição);
 - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
 3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª

Horários de Funcionamento

1. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO funciona em regime diurno, de acordo com a norma IV deste Regulamento, no horário das 08.00 horas às 17.00 horas, aos dias úteis, fins de semana, feriados nacionais e municipais, exceto 01 de janeiro, terça-feira de Carnaval, domingo de Páscoa e 25 de dezembro.
2. A frequência dos serviços prestados é definida de acordo com as necessidades dos utentes e a capacidade de resposta da Instituição.
3. O tratamento de roupas deve ser realizado na instituição, sendo a roupa levantada e entregue no domicílio do utilizador (pelo pessoal prestador de cuidados).
4. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas e cuecas descartáveis, camas articuladas, cadeira de rodas; colchões anti-escaras, andarilhos e outros), o Serviço de Apoio Domiciliário pode providenciar o seu empréstimo ou apoio à aquisição, consoante a situação.

NORMA 12ª

Cálculo do Rendimento

1. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços/equipamento é determinada de forma proporcional *per capita* do utente, de acordo com o Regulamento das Comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, anexo à Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho.
2. O cálculo do rendimento *per capita* (RC) do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

Instituição Particular de Solidariedade Social

Medalha de Mérito Municipal Dourada

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

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:
 - i) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - j) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - k) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - l) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - m) 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: 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;
 - 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, 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 – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;

Instituição Particular de Solidariedade Social

Medalha de Mérito Municipal Dourada

- 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) O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de Nota de Liquidação de IRS;
- i) 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 do pagamento do IRS, presente na Nota de Liquidação do agregado familiar;
- c) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- f) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.
6. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 12ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG do ano transato; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
7. Quanto à 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 da 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 convencionou 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 Direção da IPSS reserva-se o direito de não admitir em vaga comparticipada os utentes que não façam prova dos documentos referidos no número 1 da presente Norma.

NORMA 13ª

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**:

Número de serviços a prestar	Percentagem a aplicar
Higiene pessoal	25%
Fornecimento e apoio nas refeições	20%

Instituição Particular de Solidariedade Social

Medalha de Mérito Municipal Dourada

Higiene habitacional	10%
Tratamento de roupas	5%
Atividades de animação e socialização	5%
Fornecimento e apoio nas refeições aos fins de semana e feriados	5%
Higiene pessoal adicional	5%

2. Em caso de alteração à tabela em vigor, informar-se-á o utente, com uma antecedência mínima de 30 dias, findos os quais, entrará em vigor.
3. 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.
4. As comparticipações familiares são revistas anualmente, no início de cada ano civil (com retroativos ao mês de janeiro), ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e/ou nas opções de cuidados e serviços a prestar.
5. Haverá lugar a uma redução de 15% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.

NORMA 14ª

Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 08 do mês a que respeita, na secretaria da Instituição e deverá ser pago em numerário ou por transferência bancária.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, 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 sessenta dias. Acima deste prazo, poder-se-á proceder à rescisão do Contrato de Prestação de Serviços.
4. Os dias de feriados não serão descontados em caso algum.

CAPÍTULO IV

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 15ª

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 e, de acordo com a capacidade/disponibilidade existente, fornecer outras refeições, como pequeno-almoço e lanche.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social. Do mapa semanal de ementas deve ser entregue, antecipadamente, cópia ao utente.
3. A Alimentação será ajustada a alergias e intolerâncias alimentares e/ou necessidade de dieta, desde que:

Instituição Particular de Solidariedade Social

Medalha de Mérito Municipal Dourada

- a) Estas situações sejam prescritas por um profissional de saúde qualificado (médico, dietista ou nutricionista);
- b) Os recursos disponíveis permitam a preparação e confeção dessas refeições.

NORMA 16ª

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. Poderá ser prestado um segundo serviço de higiene pessoal, por norma parcial, no período da tarde, sendo então considerado como outro serviço.
3. O material necessário para a prestação deste tipo de cuidados (bacias, gel de banho, champôs, sabonetes, roupa, cremes, fraldas, resguardos, esponjas e outros) é da responsabilidade do utente e da família assegurar os mesmos.

NORMA 17ª

Tratamento de Roupa de Uso Pessoal do Utente

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.
2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário.
3. Limpezas a seco e/ou outros tratamentos especiais de roupa serão da responsabilidade do utente ou responsável.

NORMA 18ª

Higiene Habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e **áreas de uso exclusivo do mesmo**.
2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA 19ª

Atividades de Animação e Socialização, designadamente, Animação, Lazer, Cultura, Aquisição de Bens e Géneros Alimentícios, Pagamento de Serviços e Deslocação a Entidades da Comunidade

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do(a) Animador(a) Cultural, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos.
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da Instituição;

Instituição Particular de Solidariedade Social

Medalha de Mérito Municipal Dourada

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 domicílio, a cargo da Instituição.
6. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA 20ª

Acompanhamento e Transporte a Consultas e a Exames Complementares de Diagnóstico

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente.
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares.
3. Não obstante, os utentes poderão beneficiar do transporte por parte da Instituição, obrigando-se ao pagamento de um valor monetário definido em tabela própria (afixada em local visível).
4. O fornecimento do serviço de transporte, nomeadamente a serviços de saúde, encontra-se dependente da capacidade de resposta dos meios e/ou pessoal para efetuar o mesmo, sendo que o utente deverá requisitar a prestação deste serviço, com o mínimo de 7 dias de antecedência, à qual a Instituição dará uma resposta no prazo de 24h.
5. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA 21ª

Regras de Utilização dos Serviços de Transporte

1. Todos os utentes que beneficiem dos meios de transporte da Instituição devem respeitar as regras de utilização das mesmas, bem como o horário de funcionamento.
2. Todo e qualquer utilizador dos meios de transporte da instituição deve:
 - a) Entrar, permanecer e sair ordeiramente da mesma;
 - b) Os utentes são obrigados a utilizar, corretamente, os cintos de segurança;
 - c) Evitar comportamentos que coloquem em causa a boa condução. Caso o comportamento do utente seja sistemático colocando em causa a distração do condutor, o utilizador será responsabilizado;
 - d) Respeitar sempre as recomendações do condutor e/ou auxiliar de transporte;
 - e) O percurso das viaturas é programado em função da área de residência do utente e do melhor aproveitamento das viagens a efetuar;
 - f) Não existem lugares marcados, devendo a distribuição obedecer a uma maior facilitação das entradas e saídas, por orientação do condutor.
3. Consoante a capacidade dos meios de transporte à disposição da Instituição, todos os utentes/utilizadores podem usufruir dos mesmos desde que o seu estado de saúde não seja impeditivo do seu uso.

NORMA 22ª

Realização de Pequenas Reparações no Domicílio

O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO poderá providenciar a realização de pequenas reparações/modificações no domicílio do utente, podendo recorrer a serviços externos e/ou articular

Instituição Particular de Solidariedade Social

Medalha de Mérito Municipal Dourada

com outros serviços/entidades, tendo em vista a autonomia funcional do utente, ainda que este tipo de serviços não esteja abrangido no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido.

NORMA 23ª

Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

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

NORMA 24ª

Formação e Sensibilização dos Familiares e Cuidadores Informais para a Prestação de Cuidados aos Utentes

O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, poderá providenciar formação, sensibilização e atribuição de competências a familiares e outras a cuidadores informais na prestação de cuidados geriátricos aos utentes, podendo recorrer a entidades externas, nomeadamente Empresas de Formação, através da frequência de formações modulares, *workshops*, etc. Nestas formações os cuidadores informais e familiares poderão aprender técnicas simples e práticas para cuidar dos seus familiares como: alimentação, transferências e posicionamentos, entre outras. Este tipo de serviço não está incluído no valor da comparticipação, devendo o utente ser informado do valor acrescido.

CAPÍTULO V RECURSOS

NORMA 25ª

Pessoal

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

NORMA 26ª

Direção Técnica

1. A Direção Técnica do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em local visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. A Direção Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por um elemento do quadro de pessoal, por si indicado e/ou pela Direção da Instituição.

Instituição Particular de Solidariedade Social
Medalha de Mérito Municipal Dourada

CAPÍTULO VI
DIREITOS, DEVERES E RESTRIÇÕES

NORMA 27ª

Direitos e Deveres dos Utentes, Familiares e/ou Responsáveis

1. São direitos dos utentes:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
 - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
 - f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - g) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
 - h) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
 - i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
 - j) Ter acesso à ementa semanal;
 - k) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
2. São deveres dos utentes, familiares e/ou responsáveis legais:
 - a) Colaborar com a equipa do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
 - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO e os dirigentes da Instituição;
 - c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja efetuada;
 - d) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde;
 - e) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
 - f) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
 - g) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SERVIÇO DE

Instituição Particular de Solidariedade Social

Medalha de Mérito Municipal Dourada

APOIO DOMICILIÁRIO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;

- h) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- i) O não cumprimento do ponto anterior, obriga ao pagamento integral correspondente aos dias do aviso prévio.

NORMA 28ª

Restrições

É proibido aos utentes do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO do CSR:

- a) Beneficiar direta ou indiretamente os(as) colaboradores(as).

NORMA 29ª

Direitos de Deveres da Instituição

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) 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;
- f) Os dirigentes e colaboradores serem tratados com respeito e dignidade;
- g) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- h) Ver respeitado o seu património.

2. São deveres da Instituição:

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



Instituição Particular de Solidariedade Social
Medalha de Mérito Municipal Dourada

- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

NORMA 30ª

Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e/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 utente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 31ª

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 internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.

NORMA 32ª

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por:
 - a) Denúncia do contrato de prestação de serviços;
 - b) Mudança de residência do utente;
 - c) Integração noutra resposta social;
 - d) Morte do utente;
 - e) Alteração do estado de saúde, físico ou cognitivo do utente, que atente contra a segurança e bem-estar dos colaboradores.
2. A cessação da prestação de serviços pode ainda acontecer caso o utente se ausente da resposta por um período superior a 30 dias, a menos que estes sejam devidamente fundamentados e havendo previsão de regresso à resposta (ex. internamento). Os casos descritos devem ser analisados pela Direção e dado conhecimento à família da cessação dos serviços, após o período dos 30 dias.
3. 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.

NORMA 33ª

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto dos Serviços Administrativos, pelo utente e/ou familiar.

NORMA 34ª

Livro de Registo de Ocorrências

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;

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 35ª

Alterações ao Presente Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem 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, devendo as mesmas serem aceites por mútuo consentimento, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 36ª

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 37ª

Disposições Complementares

Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

Os maus-tratos são inadmissíveis e intoleráveis. Em situação de tomar conhecimento de utente vítima de negligência ou maus-tratos, o colaborador deve comunicar o caso ao seu superior hierárquico, e este à Direção da Instituição que atuará em conformidade com os normativos legais referentes a esta matéria. Após comunicação dos eventos ocorridos ao seu superior hierárquico, o colaborador deve escrever/registar toda a informação numa folha ou ficha de ocorrência.

NORMA 38ª

Tratamento das Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

1. Funcionários em relação aos Utentes:
 - a) Em situações de abuso de poder, negligência, e maus-tratos por parte dos colaboradores aos utentes, é levantado um processo de averiguações e conseqüentemente procedimento disciplinar, em casos de comprovada responsabilidade, dependendo o mesmo da gravidade do ocorrido, nos termos da legislação em vigor. No limite, o colaborador pode ser alvo de despedimento com justa causa.
2. Entre Utentes:
 - a) Em situações de abuso de poder, negligência, e maus-tratos entre utentes, o responsável pelo SAD ou outro colaborador presente, deverá acalmar, no momento, a situação. Posteriormente, será discutido o incidente em reunião de equipa técnica. Os familiares/ representante legal do

Instituição Particular de Solidariedade Social

Medalha de Mérito Municipal Dourada

utente serão informados dos incidentes e das diligências efetuadas. Se o utente reiterar esse comportamento, no limite, poderá ser convidado a sair da Resposta Social.

3. Do Utente para Colaboradores:
- Em situações de abuso de poder, negligência, e maus-tratos do(s) utente(s) para com o colaborador, o responsável pelo SAD deve diligenciar no sentido de evitar a continuação dessa situação e informar a família do sucedido, reportando à Direção do CSR da situação de maus-tratos. Se o utente reiterar esse comportamento, no limite, poderá ser convidado a sair da Resposta Social.

NORMA 39ª

Penalidades

- Aos utentes que não cumprem as disposições finais deste regulamento, pratiquem atos que de alguma forma violem a lei ou provoquem danos a outros utentes, serão aplicadas seguintes penalidades:
 - Advertências;
 - Suspensão temporária de 5 a 15 dias;
 - Expulsão.
- As penalidades mencionadas nas alíneas a) e b) podem ser aplicadas pela Direção Técnica. A aplicação da penalidade definida na alínea c) é de exclusiva competência da Direção do CSR.

NORMA 40ª

Famílias

- A admissão do utente na Resposta Social SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO não liberta os respetivos familiares dos seus deveres e responsabilidades.
- Consideram-se deveres e responsabilidades dos familiares:
 - Cooperar com a instituição de forma a promover o bem-estar e alegria do utente;
 - Visitar os utentes com regularidade;
 - Acompanha-los quando necessário, aos diferentes serviços, nomeadamente, saúde;
 - Participar no desenvolvimento do plano individual de intervenção.

NORMA 41ª

Entrada em Vigor

Aprovado em reunião de Direção no dia 12 de junho de 2025, passando a vigorar com efeitos imediatos.

✂ -----

Eu, _____, declaro ter recebido um exemplar do Regulamento Interno da Resposta Social, Serviço de Apoio Domiciliário, cujo conteúdo me foi detalhadamente explicado, pela Direção Técnica, comprometendo-me a cumpri-lo integralmente.

S. Martinho de Recesinhos, _____, _____, _____.

Instituição Particular de Solidariedade Social
Medalha de Mérito Municipal Dourada

Utente / Significativo / representante: _____

Pela Instituição: _____

Instituição Particular de Solidariedade Social
Medalha de Mérito Municipal Dourada

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Entre:

PRIMEIRO OUTORGANTE: CSR - Centro Social de Recesinhos, Instituição Particular de Solidariedade Social, pessoa coletiva n.º 503632090, com sede na Rua António Huet de Bacelar, n.º 81, 4560-802 S. Martinho de Recesinhos, devidamente registada na Direção-Geral de Segurança Social, sob a inscrição n.º, 20017806819 representada pelo Presidente, Dr. Sérgio António Lopes Ferraz da Rocha e pela Tesoureira, Dr.ª Susana Lopes Teixeira.

e

SEGUNDO OUTORGANTE: _____, com B.I./C.C. n.º _____, contribuinte n.º _____; residente em: _____, na qualidade de utente.

Celebram entre si um contrato de prestação de serviços, nos termos e nas cláusulas seguintes:

CLÁUSULA I

Objeto do Contrato

1. O primeiro outorgante compromete-se a prestar cuidados e serviços no domicílio ao segundo outorgante (utente), no âmbito da resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, conforme o previsto na NORMA 4ª do Regulamento Interno de Funcionamento desta resposta social.

O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO assegura a prestação de cuidados e serviços. Estão incluídos na mensalidade, os seguintes serviços:

- a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
- c) Tratamento de 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
- f) Apoio psicossocial;
- g) Realização de atividades de motricidade e ocupacionais;
- h) Disponibilização de informação facilitadora do acesso aos serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades.

Não estão incluídos, os serviços de:

- a) Acompanhamento e transporte a consultas médicas e a exames complementares de diagnóstico, podendo ser cobrado um valor pelo serviço;
- b) Cuidados de imagem, de acordo com o pedido de serviço por parte do utente e refletido no contrato de prestação de serviços;
- c) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;

Instituição Particular de Solidariedade Social

Medalha de Mérito Municipal Dourada

- d) Transporte para a aquisição e/ou disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia.
- e) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio, desde que ao alcance dos colaboradores;

2. Os cuidados e serviços são prestados aos dias úteis, fins de semana, feriados nacionais e municipais, exceto 01 de janeiro, terça-feira de Carnaval, domingo de Páscoa e 25 de dezembro.

CLÁUSULA II

Direitos e Deveres

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) 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;
- f) Os dirigentes e colaboradores serem tratados com respeito e dignidade;
- g) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- h) Ver respeitado o seu património.

2. São deveres da Instituição:

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

3. São direitos dos utentes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas

Instituição Particular de Solidariedade Social

Medalha de Mérito Municipal Dourada

- 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.
4. São deveres dos utentes:
- Colaborar com a equipa de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
 - Tratar com respeito e dignidade os funcionários de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO e os dirigentes da Instituição;
 - Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

CLÁUSULA III

Comparticipação Financeira

- Pela retribuição dos serviços prestados, o segundo outorgante obriga-se a pagar ao primeiro outorgante a quantia mensal de -----€, calculada de acordo com as normas vigentes reguladoras das participações dos utentes/famílias pela utilização de serviços e equipamentos, constantes no Regulamento Interno de Funcionamento.
- O montante é atualizado anualmente, no início de cada ano civil (com retroativos ao mês de janeiro), sem prejuízo de alterações que ocorram, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.
- A participação mensal será paga até ao dia 08 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
- O segundo outorgante tem direito a uma redução de 15% da mensalidade em caso de ausência devidamente fundamentada, que exceda os 15 dias consecutivos.
- Qualquer outra ausência não será considerada e é devida a respetiva mensalidade.
- 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.

CLÁUSULA IV

Serviços Contratualizados

No âmbito do presente contrato, são contratualizados os seguintes serviços:
(discriminar os serviços contratualizados)

CLÁUSULA V

Pagamentos Suplementares

- No ato da admissão é devido o pagamento da primeira mensalidade.
- No caso do primeiro outorgante realizar atividades que careçam de pagamentos suplementares, deve o segundo outorgante ter conhecimento antecipado e autorizar as mesmas, dando o seu aval em documento próprio.
- Os pagamentos suplementares serão pagos no prazo estipulado no ponto 2 da norma 14ª do

Instituição Particular de Solidariedade Social
Medalha de Mérito Municipal Dourada

Regulamento Interno de Funcionamento desta resposta social.

CLÁUSULA VI

Condições de alteração, suspensão e rescisão de contrato

1. É considerada condição de alteração do contrato a integração noutra resposta social da Instituição;
2. São consideradas condições de suspensão ou rescisão do contrato:
 - a) Não adaptação do utente;
 - b) Insatisfação das necessidades do utente;
 - c) Mudança de residência;
 - d) Incumprimento das cláusulas contratuais;
 - e) Alteração do estado de saúde física e/ou cognitiva do(a) utente.

CLÁUSULA VII

Vigência do contrato e condições de cessação

O presente contrato tem início em .../.../..., vigorando por tempo indeterminado, até que qualquer das partes o denuncie à outra, por escrito e com a antecedência mínima de 30 dias, caducando, ainda, por falecimento do segundo outorgante, integração noutra resposta social da Instituição ou qualquer outra das condições previstas no ponto 2, da cláusula VI.

CLÁUSULA VIII

Resolução alternativa de litígios

Nos termos do art.º 18º da Lei nº 144/2015, de 8 de setembro – Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL), informa-se que eventuais conflitos relativos ao presente contrato de prestação de serviços poderão ser remetidos para uma ERAL – Entidade de Resolução Alternativa de Litígios, sendo competente para o efeito o Tribunal Judicial da Comarca de Penafiel, sito na Av. Egas Moniz, Penafiel.

CLÁUSULA IX

Disposições finais

1. O segundo outorgante declara ter tomado conhecimento do conteúdo do Regulamento Interno da resposta social, cuja cópia lhe foi facultada no ato de assinatura do presente contrato.
2. Depois de lido o contrato, ambos concordam com o seu teor e será outorgado em duplicado, sendo o original arquivado no processo individual do utente e o duplicado entregue ao segundo outorgante.

CLÁUSULA X

Entrada em vigor

O presente contrato entra em vigor em ____ de _____ de _____.

Pelo 1.º Outorgante

O 2.º Outorgante

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Instituição Particular de Solidariedade Social
Medalha de Mérito Municipal Dourada

S. Martinho de Recesinhos, 12 de junho de 2025

Pela Direção,

O Presidente

[Handwritten signature]

O Vice-Presidente

Arínio Ferreira Ribeiro

A Tesoureira

Susana Lopes Teixeira