



CENTRO DE APOIO A IDOSOS DE PORTIMÃO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
PROTECT SÉNIOR

Regulamento Interno

Portimão
2025

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
PROTECT SÉNIOR
REGULAMENTO INTERNO



Índice

Introdução	2
Capítulo I- Da natureza, fins e âmbito de aplicação	2
Capítulo II- Direitos e deveres	4
Capítulo III - Princípios normativos reguladores da prestação de serviços apoio domiciliário...	8
Capítulo IV- - Regras gerais de funcionamento	18
Capítulo V- Disposições diversas e transitórias	24

Introdução

O presente regulamento consagra os princípios, finalidades e medidas desejáveis à prossecução dos objetivos de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, enquanto resposta social do Centro de Apoio a Idosos de Portimão, doravante designado por CAIP, e visa dar cumprimento ao artigo 6º do Capítulo I, dos Estatutos desta Associação Particular de Solidariedade Social, aprovados em sessão ordinária da sua Assembleia Geral de 27 de março, de 2015.

Integrado numa perspetiva de missão da Instituição, que tem como objetivo principal a promoção da dignidade dos idosos, considerados na sua individualidade como sujeitos de direitos e de deveres, esta peça normativa decorre da necessidade de regular a intervenção social dirigida aos seus usufrutuários.

Este documento condensa os elementos que regem os requisitos de boas práticas, indispensáveis à transparência e normalização de procedimentos relativos ao funcionamento interno do estabelecimento, nomeadamente no que respeita às relações entre o estabelecimento e os utentes e seus familiares, aos circuitos e metodologias de trabalho.

O seu teor é produzido em linha com o Código de Conduta da Instituição, válido para todos os estabelecimentos, divulgado no sítio da Instituição, por estabelecer um conjunto de princípios e valores, em matéria de ética profissional, a observar por todos os colaboradores do CAIP, com repercussão na vida de utentes, familiares e visitas.

Capítulo I

Da natureza, fins e âmbito de aplicação

Artigo 1º

O Apoio Domiciliário é uma resposta social do Centro de Apoio a Idosos de Portimão, Instituição Particular de Solidariedade Social, Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 500 875 839, com sede na Av. São João de Deus, n.º 2, em Portimão, sita na Urbanização da Raminha, em Portimão, com o telefone 282450800, e email: info@cai-portimao.pt, que tem como finalidade a prestação de cuidados e serviços a 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 ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

Artigo 2º

Princípios gerais

1. A cultura institucional da resposta social é pautada pela abertura ao diálogo com os utentes e seus familiares, e inspira-se em valores de solidariedade norteados por um empenho constante na prestação de um serviço de qualidade.
2. Constituem valores de referência para uma prática solidária da ação institucional: a legalidade, a neutralidade ideológica, política, confessional ou racial na inclusão social de utentes e na empregabilidade de funcionários, esperando-se destes a responsabilidade e a competência como atributos maiores do exercício profissional, a integridade como condição de colaboração leal, e o humanismo como condição de prestação de um serviço facilitador da autonomia e da liberdade pessoal dos usufrutuários dos serviços.
3. A cobertura assistencial aos utentes da resposta social é assegurada mediante o princípio da subsidiariedade do Estado, nomeadamente através da celebração de acordos de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Faro, e demais medidas de política social.

Artigo 3º

Destinatários

1. A referida resposta social de Apoio Domiciliário destina-se a prestar cuidados individualizados e personalizados no domicílio a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença ou outro impedimento, não possam assegurar temporariamente ou permanentemente, a satisfação das necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária, desde que expressem a sua livre vontade na prestação do serviço.
2. Em situação de incapacidade na expressão livre da vontade do utente, o pedido de prestação do serviço deverá ser formulado por um familiar que assuma a responsabilidade pelo utente.

Artigo 4º

Área de Abrangência

A área de abrangência da prestação do serviço de Apoio Domiciliário é a Freguesia de

Portimão.

Artigo 5º

Objetivos da Resposta social

1. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
2. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
3. Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
4. Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
5. Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
6. Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
7. Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores, proporcionando ajudas técnicas adequadas;
8. Apoiar os utentes e famílias na satisfação das necessidades básicas e/ou atividades da vida diária, através da prestação serviços ordinários, como sejam: alimentação, higiene habitacional e pessoal no domicílio, e tratamento de roupas, atividades ocupacionais e de lazer no estabelecimento; e serviços extraordinários, como sejam: transporte e atividades ocupacionais e de lazer exteriores ao estabelecimento.

Artigo 6º

Funcionamento da resposta social

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona, a título de prestação ordinária de serviços, de segunda-feira a domingo, no período das 8h30 às 14h00 e das 15h30 às 18h00.

Capítulo II

Direitos e deveres

Artigo 7º

Da Instituição

1. Cumpre à Instituição, na pessoa dos seus corpos sociais, designadamente à direção, ou ao responsável pelo apoio domiciliário, o dever de exigir ao utente o pagamento da mensalidade até ao dia 8 de cada mês, a qual que deverá enquadrar-se na orientação normativa superior, consagrada na Portaria nº196-A/2015 alterada pela Portaria nº218-D/2019, da Direção-Geral da Segurança social e no Compromisso de Cooperação para o Setor Solidário (Protocolo de Cooperação em vigor à data). Sem prejuízo do carácter

facultativo das contribuições familiares, a Instituição reserva-se o direito de a estes exigir o pagamento mensal, até ao dia 8 de cada mês, de quantias contratualmente consignadas.

2. Suspender os serviços contratualizados sempre que os utentes e/ou familiares, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento interno, 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.
3. Em caso de atentado ao bom-nome e reputação da Instituição, por injúria ou calúnia, por parte dos utentes e/ou familiares ou responsáveis pelo internamento, os órgãos diretivos da mesma reservam-se o direito de apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial.
 - 3.1 A direção reserva-se o direito de, sob supervisão jurídica, depois de inequívoca averiguação dos factos, e de esgotadas as possibilidades de conciliação, promover, como medida preventiva do seu bom funcionamento a proibição da entrada nas instalações físicas de qualquer dos estabelecimentos da Instituição, a familiares de utentes que, comprovadamente, ofendam, verbal ou fisicamente, qualquer funcionário ao serviço da instituição.
 - 3.2. Em casos coletivos e reiterados dessas ofensas por parte de familiares, assiste à direção, sob supervisão jurídica, a dedução de queixa, nos órgãos do Ministério Público, com consequente constituição como arguidos em processo criminal em que a Instituição ou os funcionários da mesma sejam queixosos, e a promoção do impedimento de acesso às instalações físicas dos estabelecimentos da Instituição, até decisão judicial do processo.
4. Sem prejuízo das normas legais em vigor, cumpre à direção estabelecer os princípios e regras atinentes à fixação das comparticipações financeiras dos utentes e/ou de suas famílias, devidas pelas prestações de serviços ou utilização de equipamentos e ajudas técnicas.
5. A Direção e demais órgãos dirigentes têm o dever de prestar os serviços constantes deste regulamento interno, bem como garantir o bom funcionamento da resposta social, assegurando o bem-estar dos utentes e o respeito pela dignidade humana, promovendo a sua participação na vida da Instituição.
6. A Direção e demais órgãos sociais têm o dever de basear a administração em valores democráticos de tolerância e de pluralismo, perspetivando os indivíduos como causa e fim último da sua atividade e respeitando os valores constantes da declaração universal

de direitos do Homem.

7. Cumpre à Direção e demais órgãos definir os critérios que presidem à admissão dos utentes e atribuir prioridades às pessoas mais desfavorecidas do ponto de vista social ou económico e, bem assim, às desprovidas de estruturas familiares de apoio.
8. Cumpre à Instituição, ao abrigo da Lei n.º 67/98, de 26 de outubro, relativa à proteção de dados pessoais, respeitar e garantir o sigilo dos dados constantes nos processos de colaboradores e utentes, bem como a independência, individualidade, privacidade e a livre expressão de opinião dos mesmos.

Artigo 8º

Dos utentes

O utente tem o direito a:

1. Ser respeitado e fazer-se respeitar na sua dignidade e intimidade da vida privada, necessidades, interesses, expectativas e autonomia, não podendo sofrer discriminações fundadas em critérios ideológicos, políticos, confessionais ou raciais, devendo a Instituição ajudar a superar o isolamento e marginalização sociais.
2. Ser informado das normas e regulamentos vigentes, nomeadamente regulamento interno e código de conduta.
3. Ver garantida a prestação dos serviços contratados em reais condições de qualidade de vida.
4. Exigir respeito pela sua identidade, personalidade e privacidade, bem como pelos seus usos e costumes.
5. A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esteja entregue à coordenadora do serviço. No ato de entrega da mesma será assinada uma declaração de autorização do seu uso só para a prestação dos respetivos cuidados, que constará do respetivo processo individual de cada utente.
6. A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua autorização prévia e /ou da respetiva família.
7. Ser informado das normas e regulamentos vigentes no decurso do diagnóstico social e ver materializados esses procedimentos na receção dos elementos esclarecedores que acompanham o contrato.
8. Reclamar, pessoalmente ou através dos familiares, junto das competentes hierarquias institucionais, sempre que se sinta lesado nos seus direitos, dirigindo-se, em primeiro lugar, à coordenação técnica do serviço, ou por escrito, em caso da não resolução do

problema, à direção.

9. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da instituição, sempre que necessário e quando solicitado pelo mesmo.

Tem o dever de:

1. Respeitar e tratar com urbanidade a direção, pessoal, companheiros e as demais pessoas que estejam em relação com o estabelecimento, evitando comportamentos que ponham em risco a continuidade na prestação de serviços.
2. Declarar com verdade e rigor os rendimentos auferidos e as despesas mensais fixas do agregado familiar, mediante a apresentação de documentação adequada e credível, designadamente, de natureza fiscal.
3. Pagar pontualmente, até ao dia oito de cada mês, a mensalidade referente aos serviços contratualizados, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária, da responsabilidade do utente, de conformidade com o contrato de prestação de serviços estabelecido.
4. Resolver eventuais situações de conflito através da coordenação técnica da resposta social, não devendo entrar em diálogo direto com as funcionárias, evitando práticas agressivas que podem ser motivo de cessação da prestação de serviços.
5. Avisar o pessoal de serviço sempre que se ausente da residência, seja hospitalizado ou, a qualquer outro título, dispense pontualmente os serviços.
6. Subvencionar a Instituição nos moldes definidos neste regulamento e em contrato estabelecido no início da prestação de serviços.
7. Colaborar com a equipa do serviço de apoio domiciliário na medida dos seus interesses e possibilidades e nos limites da prestação de serviços contratada.
8. Satisfazer os custos da prestação de serviços, de acordo com o clausulado do contrato estabelecido.

As disposições constantes neste artigo podem ser objeto de alteração por questões no domínio profilático e higiossanitário, a requisitos ditados por normatividade em vigor, emanados pelas autoridades de saúde competentes.

Artigo 9º

Dos familiares

Aos familiares ou responsáveis pelo utente assiste o direito de:

1. No uso da sua condição, os familiares dos utentes têm o direito de reclamação em caso de verificação do não cumprimento do estipulado neste regulamento, quer para a relação dos utentes entre si, a relação entre o utente e o pessoal ou o utente e diretores

singulares, dispondo das vias hierárquicas, para o efeito, bem como do livro de reclamações físico e eletrónico.

2. Certificar-se da prestação efetiva dos serviços contratados junto da coordenação técnica do serviço.
3. Formalizar a rescisão do contrato de prestação de serviços, desde que o idoso, no uso das suas faculdades, promova a sua anuência por escrito.
4. Na ausência da prestação de serviços contratualizados ou de parte deles, assiste aos familiares o direito de formalizar a rescisão unilateral do contrato de prestação de serviços.

Cumpra aos familiares ou responsáveis pelo utente:

1. A qualidade de responsável pela frequência do serviço de apoio domiciliário supõe que o mesmo se constitua como fiador do utente.

As disposições constantes neste artigo podem ser objeto de alteração por questões no domínio profilático e higiossanitário, a requisitos ditados por normatividade em vigor, emanados pelas autoridades de saúde competentes.

Capítulo III

Princípios normativos reguladores da prestação de serviços de apoio domiciliário

Artigo 10º

Processo de candidatura

1. A candidatura à admissão para Apoio Domiciliário inicia-se com o preenchimento de uma ficha modelo pelos serviços administrativos, obrigando-se estes, nesse ato, à entrega do respetivo comprovativo de candidatura aos interessados e arquivamento das fichas em dossier próprio nos serviços.
2. As fichas de inscrição deverão ser enviadas de acordo com as necessidades, através de protocolo, à técnica que coordena os processos de candidatura, a fim de que esta efetue a marcação da entrevista para diagnóstico social.
3. O diagnóstico social processa-se com a apresentação dos documentos seguintes:
 - Duas fotografias;
 - Fotocópia do cartão do cidadão;

Na falta deste, deverão ser apresentadas fotocópias dos seguintes documentos:

 - Bilhete de identidade;
 - Cartão de beneficiário/pensionista;
 - Cartão de utente;

- Cartão de contribuinte;
- Número de identificação da segurança social (NISS);
- Fotocópia das pensões de reforma (incluindo de sobrevivência se tiver, ou outras pensões complementares);
- Fotocópia dos comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
- Fotocópia do bilhete de identidade/ cartão de cidadão e do cartão de contribuinte do responsável pelo utente;
- Fotocópia do cartão de contribuinte do responsável pelo utente;
- Fotocópia do valor das taxas e impostos necessários á formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- Fotocópia dos documentos comprovativos de despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica;
- Fotocópia de documento comprovativo de despesas relativas a renda da casa ou de aquisição de casa própria;
- Fotocópia de documento comprovativo de despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- Fotocópia da declaração de I.R.S. e respetivo comprovativo de liquidação relativa ao ano transato do idoso e descendentes;
- Caso o agregado familiar não preencha a declaração de I.R.S., deverá comprovar esta situação mediante entrega de declaração das Finanças que ateste que o agregado familiar não possui rendimentos que obriguem à apresentação da declaração de I.R.S. bem com uma declaração da Segurança Social, onde mencione quais os rendimentos que o agregado familiar aufere;
- O candidato e/ou responsável pelo utente poderá optar por não entregar o comprovativo do rendimento mensal ilíquido e/ou das despesas mensais fixas, intenção que fica assinalada em declaração própria para não invalidar o processo de candidatura. Nestes casos o candidato ou o responsável pelo utente terão que preencher a declaração de não entrega de documentos cedida pelo/a Coordenador/a Técnico/a, afirmando que não procede à entrega dos documentos necessários para o processo de cálculo da mensalidade sabendo que ficará assim obrigado ao pagamento da mensalidade máxima em vigor;
- Indicação do nome do médico de família;
- Relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
- O diagnóstico deverá ainda conter uma declaração assinada pelo utente e/ou seu familiar responsável em como autoriza a informatização dos dados pessoais para

efeitos da prossecução do plano individual do utente;

- Declaração assinada pelo utente e/ou seu familiar responsável em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos da prossecução do plano individual do utente.
4. O Diagnóstico social só é válido e efetivo após entrega de toda a documentação supracitada.

Artigo 11º

Critérios de admissão

1. A admissão dos candidatos no estabelecimento obedece aos critérios constantes da tabela abaixo sendo que, num grau de priorização máxima de 100 (cem), cada critério é definido com coeficientes de ponderação que são indicadores que permitem a seriação dos candidatos e a sua colocação em lista de espera:

1. Necessidade expressa pelo utente	8
2. Idade	6
3. Condições Habitacionais	9
4. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários	12
5. Desajustamento familiar	15
6. Frequenta Equipamento Social	10
7. Residência na área geográfica da resposta social	7
8. Isolamento Social	12
9. Situação económico-financeira	11
10. Situação de saúde/autonomia/dependência	10
Ponderação máxima	100

2. Em condições de equidade social, os sócios da instituição preferem aos não sócios.
3. Em caso de idêntico coeficiente de ponderação prevalece a antiguidade da candidatura.
4. A Admissão tornar-se-á prioritária sempre que da avaliação da situação do idoso se conclua que está em risco a aceleração e/ou degradação do seu processo de envelhecimento.
5. Situações críticas/negligencia familiar e/ou de saúde e/ou maus-tratos que coloquem em risco a integridade física, psíquica e social do utente.
6. Os rendimentos do idoso são considerados insuficientes sempre que se verifique abaixo do Montante Indexante aos Apoios Sociais (IAS).
7. São admitidos utentes com idade inferior a 65 anos em situações de exceção

devidamente justificadas (relatório clínico e/ou social), nomeadamente, situações em que a integridade física, psíquica e social do utente estão em causa/risco, as quais são objeto de análise caso a caso.

8. As disposições constantes neste artigo podem ser objeto de alteração por questões no domínio profilático e higiossanitário, a requisitos ditados por normatividade em vigor, emanados pelas autoridades de saúde competentes.

Artigo 12ª

Gestão da Lista de Espera

1. No caso de inexistência de vaga, todos os pedidos para admissão em Apoio Domiciliário serão colocados em Lista de Espera, constante numa base de dados.
2. Se o candidato não for convocado num período de um ano, terá de revalidar a sua candidatura nos serviços administrativos, sob pena de a mesma caducar.
3. A candidatura caducará antes do período consignado no parágrafo anterior sempre que o candidato e/ou familiar responsável dê garantias formais (por carta ou assinatura pessoal) de que não está interessado na sua manutenção.
4. Sempre que ocorra uma vaga, o candidato será formalmente informado pela Coordenador/a Técnico/a, através de uma guia de admissão. No caso de o candidato não manifestar interesse, a candidatura ficará suspensa por um período mínimo de um ano.

Artigo 13ª

Procedimentos na admissão

1. Recebida a candidatura do utente, o pedido de admissão é analisado pelo Coordenador/a Técnico/a do estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para a admissão constantes neste regulamento;
2. O/A Coordenador/a Técnico/a da resposta social é competente para decidir o processo de admissão;
3. Após a decisão da admissão do utente, procede-se à abertura de um processo individual, que terá como objetivo permitir o estudo e diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
4. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do/a Coordenador/a Técnico/a e com autorização da Direção, sendo o processo de tramitação idêntico às restantes situações;
5. No ato da admissão será elaborado um contrato de prestação de serviços;

6. Se o candidato não for convocado no período de um ano, terá de revalidar a sua candidatura nos serviços administrativos, sob pena de a mesma caducar;
7. A candidatura caducará antes do período consignado no parágrafo anterior sempre que o candidato e/ou familiar responsável dê garantias formais (por carta ou assinatura pessoal) de que não está interessado na sua manutenção.

Artigo 14º

Contrato de prestação de serviços

1. De conformidade com o espírito do artigo nº 7, ponto 1, da Portaria nº 38/2013 de 30 de janeiro, do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social, a Instituição celebra com cada beneficiário destes serviços e seus representantes legais, caso os haja, um contrato de prestação de serviços, onde constam os principais direitos e obrigações de ambas as partes.
2. O contrato de prestação de serviços é celebrado por escrito entre a Instituição através dos seus representantes, o utente e familiar responsável, reciprocamente aceite, elaborado em duplicado, e assinado por todos os intervenientes, definindo os termos e condições relativas à prestação de serviços.
3. O presente regulamento interno faz parte integrante e é anexado ao contrato de prestação de serviços, e com a assinatura deste, o utente e familiar responsável expressam o conhecimento e aceitação das presentes regras de funcionamento da resposta social.
4. Quando o utente residente estiver incapacitado e não puder assinar o contrato, neste far-se-á constar tal impossibilidade, devendo ser substituído no ato pelo seu representante, que pode ser o familiar responsável.
5. O contrato de prestação de serviços pode ser suspenso sempre que se verifiquem uma ou mais das seguintes situações:
 - a) Incumprimento do regulamento interno de funcionamento da resposta social;
 - b) Não pagamento de duas mensalidades e/ou demais custos apresentados;
 - c) Sempre que o utente ou o seu representante não aceite as orientações prestadas pela instituição, quanto ao serviço prestado;
 - d) A utilização indevida dos equipamentos colocados no domicílio pela instituição, quer do foro alimentar, quer ortopédicos;
 - e) Pode ser suspenso e/ou cessado por mútuo acordo dos Outorgantes, a todo o tempo, mediante uma comunicação escrita endereçada a contraparte, com a antecedência de trinta dias;

- f) Desde que requeridas por escrito e autorizadas pela Direção, poderão ser efetuadas alterações por escrito, ao contrato de prestação de serviços mediante elaboração da respetiva adenda, elaborada em duplicado, reciprocamente assinada e aceite pelos representantes da instituição e utente e/ou responsável.

Artigo 15º

Acolhimento de utentes

1. O acolhimento de utentes rege-se pelos seguintes parâmetros:
 - 1.1 Realização de uma visita domiciliária para avaliação das necessidades e expectativas do utente e das condições do domicílio;
 - 1.2 Consideração dos aspetos da entrevista de Avaliação Diagnóstica, complementando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - 1.3 Definição, acompanhamento e adaptação dos serviços prestados ao utente;
 - 1.4 Reforço da participação do utente em todos os serviços prestados;
 - 1.5 Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação de serviços;
 - 1.6 Apresentação da equipa prestadora de cuidados;
 - 1.7 Definição das regras de entradas e saída do domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
 - 1.8 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;
 - 1.9 Se, durante este período o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando os fatores que conduziram à inadaptação do utente, e procurando que sejam ultrapassados. Se a inadaptação persistir é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescisão do contrato.
2. As disposições constantes neste artigo podem ser objeto de alteração por questões no domínio profilático e higiossanitário, a requisitos ditados por normatividade em vigor, emanados pelas autoridades de saúde competentes.

Artigo 16º

Processo Individual do Utente

1. O processo individual do utente é constituído por vários documentos, nomeadamente:
 - a) Ficha de inscrição do utente;

- b) Diagnóstico social do utente;
- c) Contrato de prestação de serviços;
- d) Identificação do utente, residência, situação económica (rendimentos e despesas fixas) e social do utente;
- e) Contacto familiar responsável ou de pessoa de referência do utente;
- f) Identificação do médico de família do utente;
- g) Identificação da pessoa a contactar em caso de emergência;
- h) Avaliação do programa inicial;
- i) Plano de desenvolvimento individual e respetivas avaliações e revisões;
- j) Registos da prestação de serviços; participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
- k) Declaração de entrega de chave do domicílio quando for o caso;
- l) Registo de entradas e saídas do domicílio dos utentes;
- m) Plano de cuidados prestados.

Artigo 17º

Subvenções à Instituição

1. Ao abrigo da Portaria nº196-A/2015 de 1 de julho na atual redação da Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho, os utentes abrangidos pelo acordo de cooperação celebram um contrato de prestação de serviços que supõe:
 - 1.1 Encargos calculados de acordo com a legislação em vigor, cuja tabela, encontrando-se afixada em local visível, não dispensa a tomada de conhecimento formal por parte do utente e seus familiares.
 - 1.2 A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços de apoio domiciliário é determinada pela aplicação de uma percentagem que oscila entre os 40% e 75% (limite máximo, não podendo ser ultrapassado independentemente dos serviços prestados) sobre o rendimento “*per capita*” do agregado familiar, distribuído do seguinte modo:
 - a) Alimentação 40%
 - b) Higiene pessoal 15%
 - c) Higiene habitacional 5%
 - d) Tratamento de roupa 5 %
 - e) A prestação de outros serviços, nomeadamente mais uma higiene pessoal por dia, alimentação suplementar, etc. implicará um acréscimo de 10% do rendimento “*per capita*” do agregado familiar.

2. O cálculo do rendimento “*per capita*” do agregado familiar é efetuado de acordo com a Portaria nº196-A/2015 de 1 de julho na atual redação da Portaria n.º218-D/2019 de 15 de julho:

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

Sendo:

RC = Rendimento “*per capita*” mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

5. Para além do utente do apoio domiciliário, integra o agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto, há mais de dois anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
6. Consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:
- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transportes da zona de residência;
 - As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
7. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
 - c) De pensões;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Prediais;
 - f) De capitais;
 - g) Outras fontes de rendimento;
 - Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c): as pensões de 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;
 - Consideram-se rendimentos 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 de prédios ou de parte deles;
 - Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros;
 - Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o candidato seja titular em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem;
8. A comparticipação familiar mensal é efetuada num total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.
9. A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar de disposições legais.
10. Considera-se custo médio real do utente aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e do número de utentes que frequentaram o Apoio Domiciliário nesse ano.

11. A Instituição poderá, a título muito excecional, reduzir o valor, ou suspender o pagamento das participações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.
12. A prova dos rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal e a sua falta de veracidade implicará a rescisão unilateral do contrato por parte da instituição.
13. Sempre que surjam fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos deverão ser feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade.
14. O limite máximo das despesas mensais fixas referentes a renda de casa, aquisição de habitação própria e despesas com medicamentos de uso continuado, é igual ao montante da retribuição mínima mensal garantida.
15. Atualizações e alterações às subvenções:
 - a) As atualizações anuais das mensalidades são efetuadas percentualmente de acordo com os aumentos dos rendimentos dos utentes. Para o efeito deverão os utentes fazer prova dos seus rendimentos anualmente, até ao dia 31 janeiro.
 - b) A subvenção à instituição será alterada sempre que o responsável pelo utente requeira a alteração dos serviços prestados, até ao dia 20 do mês anterior a que a solicitação respeita.
 - c) A alteração dos serviços prestados será objeto de novo cálculo, e o valor correspondente à prestação dos novos serviços entrará em vigor no mês a que o pedido respeita.
 - d) Em caso de ausência, devidamente justificada, por um período superior a 15 dias não interpolados e devidamente fundamentado, haverá lugar a uma redução de 10% na mensalidade, que terá lugar no mês seguinte a que a ausência respeita.
 - e) A participação familiar e mensalidades estabelecidas deverão ser pagas, na globalidade, pelo utente e/ou seu responsável até ao dia 08 de cada mês; em caso de não cumprimento, o responsável é notificado pelos serviços administrativos no sentido do cumprimento dos seus deveres.
 - f) Nos casos devidamente justificados e fundamentados, o pagamento poderá ser feito até ao dia 30 de cada mês.
 - g) O incumprimento dos prazos referidos no ponto anterior determina o acréscimo de uma penalização de 10% no primeiro mês, e de 25% nos meses seguintes.
 - h) O incumprimento das alíneas e) e g) são motivo de rescisão do contrato de prestação

de serviços.

- i) Em caso de rescisão de contrato de prestação de serviços, promovida pelo utente, a título superveniente, designadamente falecimento, até ao dia 15 do mês a que respeita, a mensalidade sofre uma redução de 10%, nos termos contratuais acordados. Não há lugar a redução, desde que tal ocorrência se verifique em período imediatamente posterior àquela data.

Artigo 18º

Ausência do utente

1. Sempre que, de forma previsível, o utente se ausente do domicílio, o familiar responsável deverá entrar em contacto com a coordenação técnica do serviço, solicitando alteração à subvenção, até ao dia 20 do mês anterior a que a alteração respeita, sempre que a ausência exceda 15 dias não interpolados, a fim de que este possa comunicar tal ocorrência aos serviços de tesouraria;
2. Se a ausência do utente não exceder 15 dias não interpolados, não haverá qualquer alteração à subvenção mensal;
3. Em caso de ausência prolongada, se o responsável pelo utente desejar a manutenção dos serviços de apoio ao domicílio deverá assegurar o pagamento da mensalidade acordada, com a devida redução, relativa a esse período;
4. Ao cessar a ausência prolongada, o responsável ou o utente deverão contactar a coordenação técnica para que esta providencie a retoma da prestação de serviços e informe os serviços administrativos da ocorrência.

Capítulo IV

Regras gerais de funcionamento

Artigo 19º

Da prestação de serviços

Compete, a esta resposta social, proporcionar ao utente em regime de Apoio Domiciliário, os serviços abaixo consignados, nos termos seguintes:

1. Alimentação
 - 1.1 Consiste na confeção, transporte e distribuição de refeições no domicílio dos utentes;
 - 1.2 A alimentação compreende refeição geral e dieta, e é servida no domicílio dos utentes, em recipiente apropriado, hermético e devidamente higienizado;

- 1.3 A refeição é constituída por sopa, segundo prato, pão e fruta;
- 1.4 As refeições são distribuídas diariamente, uma vez por dia;
- 1.5 As dietas deverão ser prescritas pelo médico de família, mediante receita individual, visadas pela coordenação técnica, e entregues nos serviços de cozinha;
- 1.6 Mensalmente é afixada, em local de estilo, uma ementa no estabelecimento fornecedor da alimentação;
- 1.7 A higiene, conservação e devolução dos recipientes cumpre ao utente e / ou seus familiares, ficando os mesmos responsáveis pelo seu custeio face a uma utilização indevida.

2. Higiene Pessoal

- 2.1 A higiene pessoal baseia-se na prestação de serviços de higiene corporal e conforto para o utente:
 - a) A frequência dos serviços de higiene a prestar ao utente será acordada em diagnóstico social, e alterada, de acordo com as necessidades por este manifestadas no decurso do período de prestação de serviços;
 - b) A mudança de pensos, algalias, ou qualquer outro ato diretamente relacionado com os serviços de enfermagem é da competência exclusiva destes serviços;
 - c) A aquisição de produtos higiene é devida ao responsável pelo utente, que assume a responsabilidade pelo seu aprovisionamento.

3. Tratamento de Roupas

- 3.1 O apoio domiciliário pode assegurar, exclusivamente aos utentes, o tratamento de suas roupas de uso diário, da cama e da casa de banho;
- 3.2 Para esse efeito, as roupas marcadas pela lavandaria da instituição, são rececionadas semanalmente na lavandaria e o registo de entrega das mesmas é efetuado num impresso próprio, sendo entregues no domicílio do utente, na semana seguinte.

4. Higiene Habitacional

O serviço de apoio domiciliário pode prestar os serviços básicos de higiene habitacional, nomeadamente arrumação e pequenas limpezas na área circundante ao utente.

5. Serviço social

O serviço social do estabelecimento está ao dispor dos utentes para estudo e colaboração nas possíveis soluções dos seus problemas, quer de adaptação ou de readaptação social, ou outros, capacitando-os e fortalecendo-os, de forma a possibilitar decisões responsáveis e autónomas por parte dos utentes.

6. Socialização

6.1 Para o desenvolvimento das atividades de animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade, a instituição coloca, ao dispor do utente, o equipamento necessário para o efeito.

6.2 O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do coordenador técnico, que comunica, através das funcionárias a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos.

7. Transporte dos utentes

Procede-se ao transporte de utentes do domicílio para outra resposta desenvolvida pelas outras respostas sociais da instituição, para prestação de cuidados de higiene, quando no domicílio não se verifique condições para o efeito.

8. Administração Medicamentosa

8.1 Orientação na elaboração da caixa de medicação semanal de utentes com capacidade para administrarem a mesma.

8.2 Administração da medicação só é possível quando prescrita no horário da prestação do serviço.

9. Aquisição de Bens

A aquisição de géneros alimentares e outros artigos de primeira necessidade, será feita a pedido dos utentes e, quando possível, em articulação com o familiar de referência.

10. As disposições constantes neste artigo podem ser objeto de alteração por questões no domínio profilático e higiossanitário, a requisitos ditados por normatividade em vigor, emanados pelas autoridades de saúde competentes.

Artigo 20º

Serviços extraordinários

Consideram-se serviços extraordinários os que a instituição preste ou possa prestar aos utentes, mas não previstos no número anterior, a saber:

1. Caso o utente ou seus familiares desejem assegurar serviços ou apoios extraordinários como sejam: o fornecimento de fraldas, passeios e outros não incluídos na prestação normal de cuidados, deverão incluí-los em adenda ao contrato e adotarem a tabela em vigor e respetivas atualizações anuais.

2. Fraldas

2.1 Os encargos com o uso de fraldas são suportados pelo idoso ou pelos seus familiares, e estão sujeitos à atualização em função das flutuações dos preços de mercado;

2.2 Assiste ao idoso e seus familiares a faculdade de efetuarem a aquisição de fraldas se assim o entenderem.

3. Passeios

Cumpra aos utentes e/ou familiares custearem passeios e outras deslocações cujas iniciativas, sendo do estabelecimento, lhes sejam transmitidos quais aos encargos daí advindos e cuja participação obtenha a sua concordância.

4. Manifestações lúdicas

Cumpra aos utentes e/ou familiares custearem manifestações culturais ou desportivas e outras, cujas iniciativas sendo do estabelecimento, lhes sejam transmitidos quais aos encargos daí advindos e cuja participação obtenha a sua concordância.

5. Transporte

Nas deslocações para participar em manifestações lúdicas e passeios, o transporte será subvencionado pelo utente.

As despesas acima mencionadas cuja origem sejam serviços prestados pela Instituição serão devidamente discriminadas e cobradas no recibo de mensalidade do mês seguinte ao que são efetuados.

Artigo 21º

Comunicação dos familiares com o estabelecimento

Sem prejuízo de uma atitude pró-ativa e fiscalizadora por parte da coordenação técnica do estabelecimento, sempre que se verifiquem situações anómalas na prestação de serviços, cumpre ainda, aos familiares, dirigirem-se àquela instância hierárquica para a equação de problemas relativos às relações entre os utentes e o pessoal e ao funcionamento geral dos serviços.

Artigo 22º

Disciplina

1. Compete ao utente e seus familiares orientarem-se pelas normas constantes deste regulamento.
2. Os comportamentos do utente e/ou seus familiares que coloquem em causa a segurança dos prestadores de serviços, poderão determinar a sua cessação imediata do contrato de prestação de serviços, bem como o recurso à via judicial.

Artigo 23º

Procedimentos em situação de negligência, abusos e maus-tratos

Todos os colaboradores em contacto direto com os utentes têm conhecimento dos procedimentos em situação de negligência, abusos e maus-tratos. Os procedimentos encontram-se dispostos no regulamento interno do pessoal.

Artigo 24º

Procedimentos de atuação em situação de emergência

Todos os colaboradores em contato direto com os utentes, têm conhecimento dos procedimentos a seguir em caso de acidente ou doença súbita, bem como nas relacionadas com a ingestão de alimentos (intoxicações, mal-estar, engasgamento). Os procedimentos encontram-se dispostos no regulamento interno de pessoal.

Artigo 25º

Procedimentos em caso de doença dos utentes

1. Em caso de internamento hospitalar, o familiar responsável deverá comunicar ao serviço de apoio domiciliário, através do seu coordenador, solicitando alteração à subvenção, sempre que a ausência exceda 15 dias não interpolados.
2. O responsável pelo utente deverá comunicar, com a antecedência possível, a alta hospitalar ao serviço de apoio domiciliário, para que este retome a prestação de cuidados.

Artigo 26º

Procedimentos em caso de falecimento súbito de utentes no domicílio

Sempre que um utente se encontre inanimado no seu domicílio deverá ser chamado, no imediato, o INEM e informado do facto, com a maior celeridade, o familiar responsável.

Artigo 27º

Desaparecimento de bens de utentes

1. Em caso de extravio de bens da sua pertença, o utente ou seu familiar lesado deve dirigir-se imediatamente à coordenação técnica dos serviços, apresentando a queixa que fica registada em livro próprio, assinada pelo queixoso ou por duas testemunhas. Caso não saiba assinar, deverá apor a sua impressão digital.
2. A coordenação técnica deverá rubricar a queixa no livro e fazer o respetivo encaminhamento para a direção.

Artigo 28º

Sugestões e reclamações

1. Sem prejuízo do uso da faculdade de reclamação interna prévia, o estabelecimento dispõe de um livro de reclamações que poderá ser utilizado livremente pelos utentes e familiares.

2. No caso dos utentes ou seus familiares desejarem apresentar alguma reclamação interna deverão, em primeiro lugar, dirigir-se à coordenação técnica, a quem exporão a natureza da mesma, de preferência por escrito, o qual deverá providenciar no sentido da melhor resolução.
3. Sempre que os utentes ou seus familiares entendam que a qualidade dos serviços prestados pode ser otimizada, a Instituição está aberta a sugestões, que podem ser depositadas em caixa de sugestões existentes no estabelecimento, ou através de inquéritos que lhes serão dirigidos semestralmente.
4. Os familiares recorrerão à direção, por escrito, no caso de considerarem esgotadas as soluções de compromissos com a coordenação técnica, para a resolução dos problemas em apreço.
5. Sempre que a reclamação seja do foro administrativo, deverão providenciar a sua resolução junto dos serviços administrativos, podendo recorrer à direção no caso de considerarem esgotadas as soluções que entendam justas junto daqueles serviços.
6. Assiste ainda a utentes e familiares o direito de solicitar a sua presença numa reunião de direção, se acharem necessário um diálogo presencial, desde que previamente solicitada por escrito ao corpo diretivo, a quem competirá o seu agendamento.

Artigo 29º

Alterações ao presente Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do Apoio Domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. As alterações ao presente regulamento interno serão remetidas ao Instituto da Segurança Social até 30 dias antes da sua entrada em vigor.
3. As alterações ao presente regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência de trinta 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.

Artigo 30º

Proteção de Dados

1. O CAIP assume um compromisso com a proteção e segurança dos dados pessoais a que tem acesso, assegurando a proteção da sua privacidade e implementando todas as medidas necessárias em conformidade com a legislação aplicável.
2. A garantia de privacidade supõe a expressa proibição e punição, por lei, da captação de imagem (fotografia ou vídeo) ou de som de utentes, familiares e instalações.

3. Caso tenha sido autorizada, pelo corpo diretivo da Instituição, por motivos ajustados aos fins prosseguidos pela mesma, a captação e divulgação da imagem/som do utente, esta só diz respeito a este, estando proibida qualquer captação de imagem (fotografia ou vídeo) ou de som por demais pessoas ou entidades não autorizadas.
4. É expressamente proibida a utilização por parte do utente/familiar ou funcionário de qualquer dispositivo de captação de imagem (fotografia ou vídeo) ou de som de todos aqueles que se relacionem com a Instituição, sob pena de assumirem a responsabilidade por tal violação.

Artigo 31º

Sistema de Registos

A resposta social dispõe de um sistema de registos de atividades de vida diária correspondente à prestação de cuidados, serviços e gestão de consumíveis, com objetivo de monitorização, controlo e validação dos procedimentos em ação na resposta social.

Capítulo V

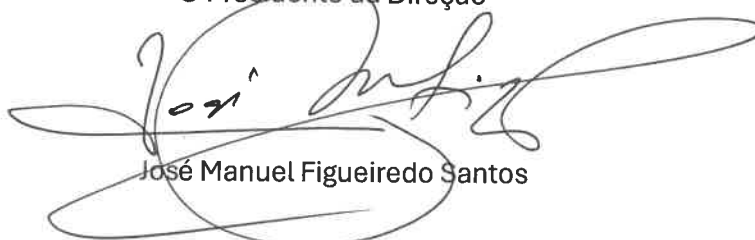
Disposições diversas e transitórias

1. Este estabelecimento rege-se pelo estipulado na legislação aplicável para as condições de instalação, funcionamento e modelo de cooperação para as respostas sociais para pessoas idosas.
2. Os casos omissos serão resolvidos pela Direção, de acordo com a legislação em vigor e as normas orientadoras emitidas pelos serviços oficiais competentes.
3. O presente regulamento revoga o regulamento interno, aprovado em Assembleia Geral, em de 29 junho de 2020.
4. O presente regulamento entra em vigor a 12/05/2025.

Aprovado em sessão ordinária da Direção
do Centro de Apoio a Idosos de Portimão

Portimão, 26 de março de 2025

O Presidente da Direção



Handwritten signature of José Manuel Figueiredo Santos, consisting of a large, stylized 'J' and 'F' intertwined, with the name written below it.

José Manuel Figueiredo Santos