

*Regulamento Interno*  
*Serviço de Apoio*  
*Domiciliário*

Telefone: 234930303 / 234930310  
Telefóvnel: 969657350  
Fax: 234930305

E-Mail: [assa.alquerubim@gmail.com](mailto:assa.alquerubim@gmail.com)

## Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

### CAPITULO I

#### Disposições gerais

#### Artigo 1º

#### (Designação)

A Associação de Solidariedade Social de Alquerubim é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos, com o fim de apoio social e que pretende igualdade de tratamento na utilização de serviços e equipamentos da instituição. Tal objetivo só é possível conseguir-se, desde que sejam definidos critérios uniformes que possibilitem uma actuação adequada, numa perspectiva de efectiva solidariedade e justiça social.

#### Artigo 2º

#### (Missão/ Visão da ASSA)

1 - A Associação de Solidariedade Social de Alquerubim tem como missão proporcionar serviços e equipamentos a crianças, idosos e comunidade em geral, assegurando as seguintes respostas sociais: Creche; Jardim-de- Infância; CATL; Estrutura Residencial Para Idosos; Serviço de Apoio Domiciliário; Centro de Dia e Centro de Convívio.

De formas a concretizar as ações definidas para cada valência, numa perspectiva de melhoria contínua, a Associação de Solidariedade Social de Alquerubim, assume como principais valores:

- Igualdade e justiça.
- Solidariedade.
- Confiança e honestidade.
- Responsabilidade Social.
- Profissionalismo e rigor.
- Individualidade e dignidade.
- Cooperação.
- Qualidade.

2- Respondendo aos compromissos definidos e assumidos na sua missão, a ASSA estabelece como principais valores da sua **Visão**:

- Ser uma IPSS de referência, reconhecida pela sua intervenção qualificada e de qualidade, com impacto positivo na comunidade.
- Promover a integração das pessoas e assegurando os seus direitos, tendo sempre em conta a individualidade de cada um.
- Melhorar a sua produtividade operacional, mitigando custos e desperdícios.

#### Artigo 3º

#### (Definição)

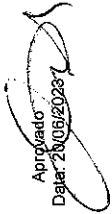
O Serviço de Apoio Domiciliário designado pelas siglas (SAD), é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situações de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida quotidiana.

#### Artigo 4º

#### (Legislação aplicável)

A resposta social SAD rege-se pelo estipulado na seguinte legislação:

1. Decreto-lei nº 172 – A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;



## Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

2. Despacho normativo nº 75/92, de 20 de maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
3. Portaria nº 38/2013, de 30 janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
4. Decreto-lei nº 33/2014 de 4 março – define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
5. Protocolo de Cooperação em vigor;
6. Orientação técnica Circular nº 4/2014, de 16 de dezembro, da Direção Geral da Segurança Social – Define o modelo de regulamentação das participações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das IPSS;
7. Decreto-Lei nº 99/2011, de 28 de setembro – Altera, o regime de licenciamento e fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social, regulado pelo Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de março, contemplando os princípios de simplificação e agilização do regime de licenciamento previstos no Decreto-Lei nº 92/2010, de 26 de julho, e atualiza as remissões e referências legislativas constantes no Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de março.
8. Contrato coletivo de Trabalho para as IPSS;

### CAPITULO II

#### Artigo 5º

#### (Destinatários)

São destinatários do SAD pessoas idosas, pessoas com deficiência ou pessoas em situação de dependência e suas famílias.

#### Artigo 6º

#### (Objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário)

Constituem objetivos do SAD:

- 1- Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- 2- Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio natural de vida, retardando ou evitando o recurso a institucionalização.
- 3- Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular.
- 4- Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar.
- 5- Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar.
- 6- Colaborar ou facilitar o acesso a serviços da comunidade.
- 7- Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- 8- Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada cliente;



**CAPÍTULO III**  
**Admissão**

**Artigo 7º**

**(Critérios de Admissão)**

1. Os utentes deverão residir na freguesia de Alquerubim ou nas freguesias limítrofes da mesma;
2. Para efeitos de admissão o cliente deverá fazer a sua inscrição, junto do técnico da Instituição referido para o efeito, ou no caso de incapacidade do cliente, poderá solicitar a um familiar e ou significativo que o represente.
- 2.1 - Bilhete de identidade ou outro documento de identificação;
- 2.2 - Cartão de Beneficiário/Pensionista;
- 2.3 - Cartão de Contribuinte;
- 2.4 - Cartão de utente do serviço nacional de saúde ou de subsistema a que a utente pertença;
- 2.5 - Declaração de rendimento mensal (pensão) / I.R.S. Agregado Familiar;
- 2.6 - Relatório médico, em impresso próprio da instituição, comprovativo da situação clínica do cliente, a ser preenchido pelo médico de família;
- 2.7 - Em situações que suscitem dúvidas podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
- 2.8 - Todos os documentos dos clientes são alvo de confidencialidade segundo as normas do regulamento geral de proteção de dados.

**Artigo 8º**

**(Critérios de prioridade na admissão)**

São critérios de prioridade na admissão de clientes:

1. Situações economicamente desfavorecidas;
2. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
3. Necessidade expressa pelo cliente para prestação serviço;
4. Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas;
5. Ser natural ou residente na freguesia;
6. Ser sócio da Instituição;

**Artigo 9º**

**(Critérios de Não Admissão)**

- Não haver vaga na instituição.

**Artigo 10º**  
**(Admissão)**

A admissão é efetuada da seguinte forma:

1. Após receção do pedido de admissão, o mesmo é e analisado pela Diretora Técnica da Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, através de uma comunicação escrita que terá em consideração as condições e critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. A Direção da Instituição decide a admissão;
3. Da decisão do ponto anterior é dado conhecimento ao cliente ou seu significativo, através de carta ao cliente;
4. Após a decisão da admissão do candidato, procede-se à abertura de um processo individual, do qual constam documentos que permitem o estudo, diagnóstico, definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. No ato de admissão deverá ser paga a primeira mensalidade;
6. Em caso de não admissão, por não existir vagas, os clientes ficam inscritos e aguardam em lista de espera, sendo informados por carta.

**CAPÍTULO IV**

**Artigo 11º**

**(Acolhimento de novos clientes)**

O acolhimento dos clientes rege-se pelas seguintes normas:

1. Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;
2. Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
3. Conhecimento das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço e que constam no presente regulamento;
4. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios a utilizar na prestação de cuidados;
5. Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente, que em caso de utilização das mesmas deverá constar em contrato de prestação de serviços e efetuado o registo de utilização da mesma aquando da prestação do serviço;
6. Elaboração do relatório de acolhimento do cliente, após um mês da sua integração e adaptação.
7. Se durante o período estipulado no ponto anterior, o cliente não se adaptar, deverá ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que levaram à inadaptação do cliente, fazendo com que sejam ultrapassados, estabelecendo se necessários novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir poderá a Instituição ou o próprio cliente rescindir contrato.

**Artigo 12º**

**(Processo individual do cliente)**

1. Do processo individual do cliente consta:
  - a) Identificação e contacto do cliente;
  - b) Data e início da prestação de serviços;

## Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

- c) Identificação e contacto do familiar ou significativo do cliente;
  - 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) Registos de ocorrências em situações anómalas e de períodos de ausência;
  - i) Exemplar do contrato de prestação de serviços (com referência à situação de entrega das chaves do domicílio para utilização se aplicável);
  - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
2. O processo individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a confidencialidade dos mesmos.
- 2.1 - Cada processo individual é permanentemente atualizado.
- 2.2 - Existe ainda um processo clínico (relatório médico), onde constam dados de saúde do cliente;
- 2.3 - Todos os documentos e dados dos clientes são alvo de confidencialidade segundo as normas do regulamento geral de proteção de dados.

### CAPÍTULO V

#### Artigo 13º

##### (Horário de Funcionamento)

1. O Serviço de Apoio Domiciliário da ASSA funciona no seguinte horário:
- a) De Segunda – Feira a Sexta-feira das 8:30 às 17:30.
  - b) Sábados, Domingos e Feriados das 8:30 às 17:00.

### CAPÍTULO VI

#### Artigo 14º

##### (Serviços Prestados)

Para a prossecução dos seus objetivos o SAD deve proporcionar um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos utentes.

Os cuidados e serviços prestados pelo SAD devem ser, tendencialmente, disponibilizados todos os dias da semana, garantindo também, sempre que necessário o apoio aos sábados, domingos e feriados.

O SAD deve reunir condições para prestar, pelo menos, 4 dos seguintes cuidados e serviços:

- 1- **Refeições** – fornecimento e apoio respeitando as dietas com prescrição médica;
- 2- **Cuidados de higiene e conforto pessoal** – banhos completos e higienes parciais;
- 3- **Tratamento da roupa** - de uso pessoal do utente;
- 4- **Higiene habitacional** - estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- 5- **Atividades de Animação e socialização**;

O SAD pode ainda assegurar outros serviços, desde que haja disponibilidade e sejam contratualizados, designadamente:

- 1- Sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
- 2- Apoio Psicossocial;

ASSA.251.0

Revisão 06

6

Aprovado,  
Data: 20/06/2023

## Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

- 3- Transporte/ Acompanhamento ao Exterior – consultas médicas, levantamento de receitas médicas ou outras desde que tal se justifique e solicitado com antecedência (serviço cobrado como custo adicional, através do preço aplicado, de acordo com o estabelecido pela Direção: Transporte = 0.80€/Km; Acompanhante = 7.50€/hora.); Sempre que o preço seja alterado será comunicado por escrito.
- 4- Cuidados de imagem;
- 5- Realização de pequenas modificações e reparações no domicílio.

### CAPÍTULO VII

#### Artigo 15º

##### (Cálculo de rendimento per capita).

1. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

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

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

3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

ASSA.251.0

Revisão 06

7

Aprovado,  
Data: 20/06/2023

## Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

- f) Prédiais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença 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 constada caderneta predial atualizada, ou a certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. Do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado à habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 380 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
- g) De capitais – rendimentos definidos no art. 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- Valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e taxa social única;
  - O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
  - Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
  - As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos do uso continuado em caso de doença crónica;
  - Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

### Artigo 16º

#### (Tabela de Participações)

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

Nº de serviços	Dias úteis	Dias úteis + fim-de-semana
2	40%	60%
3	45%	65%
4	50%	75%
5	50%	75%
6	50%	75%

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do nº4 do artigo 15º é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

3. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
- É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;

## Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

- 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 participação até ao limite da participação familiar máxima;
4. A prova das despesas fixas é feita, mediante a apresentação dos documentos comprovativos.
5. Em caso de alteração à tabela em vigor será enviada comunicação aos clientes.

### Artigo 17º

#### (Montante e revisão da participação familiar)

- A participação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
- As participações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.
- A Direção da ASSA poderá sempre que considerar e em situações devidamente justificadas, reduzir o valor, dispensar ou suspender a participação familiar após uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar.

### Artigo 18º

#### (Pagamento das Mensalidades)

- O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 de mês a que respeita, na secretaria da Instituição;
- O pagamento de outras atividades/ serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização;
- Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
- Haverá lugar a uma redução de 10% da participação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;

## CAPÍTULO VII

### Prestação dos cuidados e Serviços

### Artigo 19º

#### (Fornecimento e Apoio nas Refeições)

- O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição de marmita com: sopa, prato principal, pão e fruta.
- A ementa semanal é afixada em local visível e adequado (placard informativo da ASSA) e enviada ao cliente, sendo elaborada pela Técnica de Nutrição atendendo às necessidades nutricionais dos clientes;
- As dietas dos clientes, desde que prescritas pelo médico e comprovado através de relatório clínico são de cumprimento obrigatório.

### Artigo 20º

## Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

### (Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal)

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
2. Sempre que se verificar necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.

### Artigo 21º

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

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário e pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do cliente.
2. Para tratamento da roupa do cliente, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do cliente, corresponde a um serviço diário, e alvo de registo no documento "Ficha de registos de lavanderia".
3. As roupas são identificadas através de marcação com letra e número atribuídos a cada cliente que usufrua deste serviço.

### Artigo 22º

#### (Higiene habitacional)

Por higiene habitacional entende-se:

1. 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.

### Artigo 23º

#### (Atividades de animação e socialização)

O SAD ao nível de atividades de animação e socialização dispõe de:

1. Visitas domiciliárias ao cliente;
2. Realização de serviços de animação ao cliente, consoante contrato de serviços celebrado.
3. Convite para participação em atividades e comemorações de dias festivos na ASSA, sendo comunicado previamente, através de informação escrita aos clientes e ou seus significativos.

### Artigo 24º


#### (Acompanhamento e transporte a consultas e ou exames)

Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e ou cliente, contudo, em situações previamente avaliadas e desde que solicitado atempadamente, os clientes desta resposta social poderão ser acompanhados a consultas e ou exames complementares de diagnóstico, sendo os custos deste serviço previstos no artigo 14º do presente regulamento.

### Artigo 25º

#### (Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia)

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (nomeadamente camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos, cadeiras de banho, entre outros) o SAD da ASSA pode providenciar



## Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

a sua aquisição ou empréstimo (caso exista no nosso banco de ajudas técnicas e reúna os requisitos para empréstimo). Estes apoios não estão incluídos no valor da participação.

### Artigo 26º

#### (Apoio Psicossocial)

Sempre que necessário o cliente poderá ser referenciado, pela família ou colaboradoras e acompanhado ao nível de apoio psicossocial, através da técnica responsável.

## CAPÍTULO VIII

### Artigo 27º

#### (Recursos Humanos)

O Serviço de Apoio Domiciliário traduz-se num leque de cuidados quer de ordem física quer a nível do apoio psicossocial. Deste modo, e no sentido de assegurar a concretização dos serviços considera-se necessário um quadro de pessoal que possibilite não só o bom funcionamento dos serviços a prestar como também a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias. E será da constante do anexo do acordo de cooperação com a Segurança Social, bem como de acordo com a legislação em vigor.

Pessoal afecto à valência de SAD para idosos:

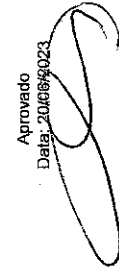
- 1 - Director de Serviços Gerais, com afectação simultânea a outras valências;
- 2 - Director Técnico;
- 3 - Técnica de Nutrição, com afectação simultânea a outras valências e a tempo parcial;
- 4 - Animadora Sociocultural, com afectação simultânea a outras valências de terceira idade;
- 5 - Técnico administrativo, com afectação simultânea a outras valências;
- 6 - Auxiliares de Serviços Gerais;
- 9 - Restante pessoal entendido pela Direcção como necessário para o bom funcionamento da valência de SAD.

### Artigo 28º

#### (Direção de Serviços Gerais)

São funções e responsabilidades da Diretora Serviços Gerais:

- 1 - À Direcção dos Serviços Gerais cabe a responsabilidade de dirigir o estabelecimento, sendo responsável perante a Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo;
- 2 - Dirigir o funcionamento do estabelecimento dentro das regras definidas pela Direcção da Instituição, coordenando e supervisionando as actividades do restante pessoal;
- 3 - Cabe à Direcção dos Serviços Gerais criar condições que garantam um clima de bem-estar aos utentes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;
- 4 - Elaborar, em conjunto com a equipa técnica da Instituição, o Plano Anual de Actividades;
- 5 - Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social esclarecimentos de natureza técnica inerente ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
- 6 - Promover reuniões de trabalho com os utentes e com o pessoal prevenindo a conflitualidade e reforçando a auto-estima de todos os intervenientes na vida do estabelecimento;



## Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

- 7 - Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor Acções de acordo com as necessidades e interesse manifestado(s);
- 8 - Participar nas Reuniões da Direcção quando forem tratados assuntos relativos ao funcionamento do estabelecimento;
- 9 - Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- 10 - Propor à Direcção a aquisição de equipamentos necessários do funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;
- 11 - Colaborar na definição de critérios justos e objectivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal;
- 12 - Elaborar o Plano Anual de Actividades com a participação de outros técnicos e dos próprios utentes
- 13 - Incentivar a organização de actividades, fomentando a interacção entre as diversas instituições ao nível do concelho;
- 14 - Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.

### Artigo 29º

#### (Direção Técnica/ Serviço Social)

São funções e responsabilidades da Direcção Técnica:

- 1 - Cabe à Direcção Técnica criar condições que garantam um clima de bem-estar aos utentes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;
- 2 - Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social esclarecimentos de natureza técnica inerente ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
- 3 - Promover reuniões de trabalho com os utentes e com o pessoal prevenindo a conflitualidade e reforçando a auto-estima de todos os intervenientes na vida do estabelecimento;
- 4 - Participar nas Reuniões da Direcção quando forem tratados assuntos relativos a conflitualidade e reforçando a estabilidade;
- 5 - Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- 6 - Propor à Direcção a aquisição de equipamentos necessários do funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;
- 7 - Colaborar na definição de critérios justos e objectivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal;
- 8 - Elaborar o Plano Anual de Actividades com a participação de outros técnicos e dos próprios utentes;
- 9 - Incentivar a organização de actividades, fomentando a interacção entre as diversas instituições ao nível do concelho;
- 10 - Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.

**No âmbito do Serviço Social:**

- 1 - Identificar e analisar os problemas e as necessidades de apoio social dos utentes, elaborando o respectivo diagnóstico social;
- 2 - Proceder ao acompanhamento e apoio psicossocial dos utentes e das respectivas famílias, no quadro dos grupos sociais em que se integram, mediante a prévia elaboração de planos de intervenção social;
- 3 - Proceder à investigação, estudo e concepção de processos, métodos e técnicas de intervenção social;
- 4 - Participar na definição, promoção e concretização das políticas de intervenção social;
- 5 - Assegurar a continuidade dos cuidados sociais a prestar, em articulação com os parceiros da comunidade;

ASSA.251. 0

Aprovado  
Data: 20/06/2023

Revisão 06

12

## Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

- 6 - Envolver e orientar utentes, famílias e grupos no autoconhecimento e procura dos recursos adequados às suas necessidades;
- 7 - Articular-se com os restantes profissionais do serviço ou estabelecimento para melhor garantir a qualidade, humanização e eficiência na prestação de cuidados;
- 8 - Assegurar a continuidade da prestação de serviços;
- 9 - Promover formação aos colaboradores da instituição no âmbito dos cuidados a prestar aos idosos dependentes e das problemáticas a estes associados;
- 10 - Assegurar relações familiar/utente/instituição;
- 11 - Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.

### Artigo 30º

#### (Técnica de Nutrição)

São funções e responsabilidades da Técnica de Nutrição:

- 1 - Proceder ao acompanhamento nutricional do utente, através do acompanhamento e efectiva realização das ementas, em articulação do sector da cozinha.

### Artigo 31º

#### (Animação Sociocultural)

São funções e responsabilidades da Animadora Sociocultural:

- 1 - Elaborar no último trimestre de cada ano, em conjunto com o Director Técnico e os próprios utentes, a planificação das actividades correspondentes ao ano seguinte atendendo à sua articulação com as restantes valências;
- 2 - Desenvolver actividades cujo objectivo seja manter as capacidades funcionais e cognitivas dos utentes, estimuladas pela actividade física, mental e de expressão artística ou artesanal;
- 3 - Efectuar registo das actividades realizadas;
- 4 - Usar tarda devidamente limpa e arranjada mantendo uma aparência cuidada;
- 5 - Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.

### Artigo 32º

#### (Auxiliares Serviços Gerais)

São funções e responsabilidades das Auxiliares de Serviços Gerais:

- 1 - Prestar os Cuidados de Higiene e Conforto;
- 2 - Apoiar no tratamento de roupas;
- 3 - Realizar os trabalhos de limpeza e de arrumação da habitação estritamente necessária à natureza do apoio a prestar;
- 4 - Proceder à distribuição e acompanhamento das refeições, quando necessário;
- 5 - Administrar, quando necessário, a medicação prescrita, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde;
- 6 - Realizar no exterior a aquisição de bens e/ou serviços necessários aos utentes e acompanhá-los nas suas deslocações e actividades de animação;

ASSA.251. 0

Aprovado  
Data: 20/06/2023

Revisão 06

13

## Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

- 7 - Sinalizar e acompanhar as alterações que se verificarem na situação global dos utentes que afectem o seu bem-estar, de forma a permitir a avaliação da adequação do plano de cuidados;
- 8 - Informar o Director de Serviços Gerais de eventuais acontecimentos que possam influenciar o normal funcionamento desta valência ou que ponha em causa o bem-estar dos idosos;
- 9 - Colaborar nas actividades de animação/ocupação dos utentes, sempre que solicitado;

10 - Confeccionar e manipulação dos alimentos;

11 - Verificar a dieta prescrita para cada utente;

12 - Proceder à higienização do espaço físico da cozinha, economato e das carrinhas;

13 - Efectuar o transporte de idosos e conduzir as viaturas do apoio domiciliário;

14 - Desempenha outras tarefas não específicas que se enquadram no âmbito da sua categoria profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se integra;

15 - Identificar e participar na análise de não conformidades e reclamações, propondo e dinamizando, quando aplicável, acções correctivas e preventivas com vista à melhoria contínua.

### Artigo 33º

#### (Outros recursos)

O restante pessoal desempenha funções conforme estabelece a legislação geral e específica para as respetivas categorias, estando também definido no manual de funções da Instituição.

## CAPÍTULO IX

### Direitos e Deveres

#### Artigo 34º

#### (Direitos do cliente)

Constituem direitos dos clientes:

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
2. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
3. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
4. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
5. Gerir os rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo.
6. Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
7. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
8. A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esteja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
9. 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;
10. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
11. À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;

ASSA.251. 0

14

Revisão 06

14

## Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

### Artigo 35º

#### (Deveres do cliente)

São deveres dos clientes:

1. Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do contratualizado no contrato de prestação de serviços.
2. Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SAD e os dirigentes da Instituição.
3. Cuidar da saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita.
4. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas.
5. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato estabelecido.
6. Observar o cumprimento das normas expressas no regulamento interno do SAD, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento.
7. Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

### Artigo 36º

#### (Direitos e Deveres da Instituição)

Constituem direitos da Instituição:

1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
2. A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
3. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão.
4. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e a dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço.
5. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento; bem como 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.

São deveres da Instituição:

1. Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância.
2. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas.
3. Promover uma gestão que alicie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social.
4. Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequadas ao desenvolvimento da resposta social.
5. Prestar os serviços constantes deste regulamento interno.
6. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de questionário aos clientes.
7. Manter atualizados os processos dos clientes.
8. Garantir o sigilo dos dados constantes no processo dos clientes.

ASSA.251. 0

15

Revisão 06

15

20/06/2023

20/06/2023



## Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

### CAPÍTULO X

#### Contrato

##### Artigo 37º

#### (Contrato de prestação de serviços)

1. O contrato de prestação de serviços é celebrado por escrito, com o cliente e ou seu familiar/ significativo responsável, donde consta os direitos e obrigações das partes.
2. O contrato será entregue um exemplar ao cliente, outro ao familiar/ significativo responsável e outro que será arquivado no processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento, realizada atendida que será assinada pelas partes.

##### Artigo 38º

#### (Interrupção da prestação dos serviços pelo cliente)

1. O cliente pode solicitar a interrupção da prestação do SAD em caso de internamento hospitalar, férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando se trate de interrupção por férias, esta situação deverá ser comunicada pelo cliente preferencialmente com 8 dias de antecedência ao responsável da Instituição pelo SAD.

##### Artigo 39º

#### (Cessação da prestação de serviços por situação não imputável ao prestador)

A cessação da prestação de serviços acontece por:

1. Denúncia do contrato de prestação de serviços.
2. Institucionalização do cliente.
3. Morte do cliente

No que se refere ao ponto 1. o cliente e ou seus significativos, têm de comunicar com 30 dias de antecedência a sua pretensão, preferencialmente por escrito, invocando os motivos e solicitando a cessação do contrato.

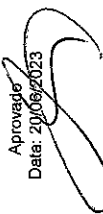
### CAPÍTULO XI

#### Disposições finais

##### Artigo 40º

#### (Livro de reclamações)

1. Nos termos da legislação em vigor, a ASSA possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado na secretaria da Instituição, sempre que desejado, bem como existe a possibilidade de as reclamações serem efetuadas através da plataforma eletrónica, <https://www.livroreclamacoes.pt>
2. A metodologia da reclamação é gerida tendo por base procedimentos de gestão.



## Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

### Artigo 41º

#### (Dados pessoais - RGPD)

1. A Instituição encontra-se legalmente obrigada a proceder à recolha e guarda dos dados pessoais do cliente, para fins de prestação de serviços e outras finalidades permitidas por lei.
2. O cliente e ou seu familiar/ significativo deverá prestar o seu consentimento à ASSA para que possam ser tratados os dados pessoais, aceitando ainda que em situações extremamente necessárias e ou previstas na lei, possa comunicar essa informação à disposição de terceiros, nomeadamente: organismos públicos ou outras entidades previstas em termos legais.
3. Os dados recolhidos serão mantidos na posse da ASSA enquanto perdurar a prestação do serviço contratualizado. Após cessação dos serviços, a conservação dos dados limitar-se-á apenas ao período necessário decorrente das obrigações legais.
4. O cliente e ou seu familiar/significativo goza do direito à informação, acesso e oposição aos seus dados pessoais, sendo-lhes reconhecido o direito de apresentar qualquer reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados, quando entenda (e devidamente justificado) que ocorreu qualquer violação das normas vigentes em matéria de proteção de dados pessoais.
5. É ainda reconhecido o direito ao cliente, seu familiar e ou significativo de exigir a retificação, o apagamento, o tratamento e o direito à portabilidade dos seus dados pessoais, mediante comunicação formal, dirigida ao responsável pela proteção de dados da ASSA.

### Artigo 42º

#### (Alterações ao presente regulamento)

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do SAD, resultante da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo primordial a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente regulamento interno serão comunicadas ao cliente ou seu significativo, com antecedência mínima de 30 dias relativamente à sua data de entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a este assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do regulamento interno ao cliente e ou seu significativo no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

### Artigo 43º

#### (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.

### Artigo 44º

#### (Entrada em Vigor)

O presente regulamento entra em vigor no dia após a aprovação pela Direção.

Alquerubim, 20 de junho de 2023

(O Presidente)

Nota: - Preencher destacável anexo e documento referente ao Consentimento Informado -RGPD.



## Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

Nota – Entregar um exemplar ao cliente/ significativo.  
..... (recortar pelo picotado e arquivar no processo do cliente)

....., na qualidade de cliente/ significativo (riscar o que não interessar) do Sr. (a) ....., cliente do SAD da ASSA declara que tomou conhecimento das informações descritas no regulamento interno de funcionamento, bem como tem uma cópia do mesmo; mais declara não ter qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas referidas.

..... de ..... de 20.....

.....  
(Assinatura cliente/significativo)

Nota – Entregar um exemplar ao cliente/ significativo.  
..... (recortar pelo picotado e arquivar no processo do cliente)

### Termo de responsabilidade – Novo Regulamento Geral de Proteção de Dados

....., na qualidade de cliente/ significativo (riscar o que não interessa) do Sr. (a) ....., cliente de Serviço de Apoio Domiciliário da ASSA declara que forneceu os dados constantes em processo para tratamento dos mesmos, no que respeita ao processo individual de cliente. Mais declara ter conhecimento que os mesmos poderão ser transmitidos internamente a alguns elementos da equipa, de forma a poder ser executada a intervenção necessária com o cliente; bem como a outras entidades previstas em termos legais.  
Autoriza e responsabiliza-se ainda por:

- Consulta dos dados clínicos fornecidos a outros profissionais de saúde, aquando encaminhado ao hospital ou consultas de especialidade.
- Fornecimento de dados a entidades públicas com competência legal, no âmbito das suas funções, nomeadamente Segurança Social, Ministério da Saúde, entre outras, sempre que solicitados a ASSA.

Mais declara autorizar  ou não autorizar  a captação de imagens/ vídeos no âmbito de atividades desenvolvidas, bem como publicação das mesmas nas redes sociais da ASSA.

..... de ..... de 20.....

.....  
(Assinatura cliente/significativo)

## Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

### Anexo – Política de Privacidade

O Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de Abril de 2016 relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, é diretamente aplicável a partir de 25 de Maio de 2018.

Tendo em vista assegurar o seu compromisso pela privacidade dos seus utilizadores, a ASSA adotou boas práticas de segurança e de proteção dos dados pessoais.

A Instituição está empenhada em proteger a privacidade de todas as partes interessadas, tendo para o efeito, criado a presente política de privacidade, resumindo respostas a questões que se colocam no âmbito.

Salienta-se que continuaremos a adequar procedimentos, de forma a garantir as exigências legais, no sentido de atribuir sempre uma resposta adequada aos direitos de todos.

#### 1. O que é o tratamento de dados pessoais?

Trata-se de um conjunto de operações efetuadas sobre dados pessoais, total ou parcialmente informatizados, ou por meios manuais, contidos num determinado ficheiro. Os dados pessoais mais comuns são o nome, cartão de identificação pessoal, morada, contactos telefónicos, e-mail.

#### 2. Porque necessitamos dos dados pessoais?

A ASSA trata os seus dados pessoais com as seguintes finalidades:

- Gestão do Processo Individual do utente;
- Gestão do Plano Individual;
- Gestão do processo clínico do utente;
- Gestão de Recursos Humanos;
- Articulação com entidades públicas com competência legal (ex: segurança social; ministério da saúde);

#### 3. Quais os direitos do Titular dos dados pessoais?

- Direito à transparência das informações, comunicações e regras para exercício dos direitos.
- Direito à informação;
- Direito de acesso;
- Direito de retificação;
- Direito ao apagamento dos dados;
- Direito à limitação do tratamento;
- Obrigação de notificação do cumprimento dos deveres do responsável pelo tratamento;
- Direito à portabilidade dos dados;
- Direito de oposição;

#### 4. Quais as medidas de segurança implementadas para minimizar os riscos de violação de dados?

- A ASSA implementa as medidas organizativas e de segurança adequadas e necessárias para garantir a segurança dos dados e a máxima confidencialidade, tratando a informação de acordo com procedimentos internos de segurança e através do uso de sistemas informáticos fiáveis.
- Requisitos e medidas de segurança lógicas, como a utilização de firewalls e sistemas de deteção de intrusão nos seus sistemas;

## Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

- Só os colaboradores autorizados pela Direção poderão aceder ao software informático onde constam os dados pessoais dos utentes/trabalhadores;
- Os processos individuais dos utentes/ trabalhadores estão fechados em armários próprios e de acesso condicionado, apenas a colaboradores que efectuem tratamento de dados pessoais e são responsáveis pelos mesmos.
- Medidas de segurança física, entre as quais se destacam um controlo de acesso às instalações físicas da ASSA.
- Acções de informação e sensibilização aos colaboradores.

### 5. Quais os prazos de conservação de dados?

- De acordo com a legislação em vigor.

### 6. Existe encarregado de proteção de dados? Quais as suas principais funções neste âmbito?

Sim, em caso de necessidade deve solicitar a intervenção da Direção da ASSA, através dos seguintes contactos: Telefone: 234930303 ; E-mail: [assa.alquerubim@gmail.com](mailto:assa.alquerubim@gmail.com)

As suas funções passam por:

- Supervisionar os processos de segurança instituídos, com vista a garantir a protecção de dados no dia-a-dia da Instituição;
- Informar e aconselhar o responsável pelo tratamento, bem como os demais colaboradores que tratem os dados, a respeitar as suas obrigações no que concerne ao tratamento de dados pessoais;
- Controlar a conformidade das operações de tratamento de dados;
- Cooperar sempre que necessário com a autoridade de controlo (CNPD);
- Receber os pedidos de contacto dos titulares dos dados, sobre as matérias relacionadas com o tratamento dos seus dados e o exercício dos seus direitos;