



ARPAPZ

REGULAMENTO INTERNO



ARPAPZ

Serviço de Apoio Domiciliário



Índice

<u>CAPÍTULO I - ENQUADRAMENTO, OBJECTIVOS E SERVIÇOS</u>	4
<u>Artigo 1º - Enquadramento</u>	4
<u>Artigo 2º - Destinatários e Objectivos</u>	5
<u>CAPÍTULO II - ADMISSÃO</u>	6
<u>Artigo 3º - Condições de admissão</u>	6
<u>Artigo 4º - Critérios de admissão</u>	6
<u>Artigo 5º - Processo de admissão</u>	7
<u>Artigo 6º - Decisão de admissão</u>	8
<u>Artigo 7º - Processo individual</u>	8
<u>Artigo 8º - Acolhimento</u>	9
<u>CAPÍTULO III - FUNCIONAMENTO</u>	10
<u>Artigo 9º - Direcção Técnica</u>	10
<u>Artigo 10º - Horários de funcionamento</u>	10
<u>Artigo 11º - Cuidados e Serviços Prestados</u>	10
<u>Artigo 12º - Fornecimento das Refeições</u>	11
<u>Artigo 13º - Cuidados de higiene e conforto</u>	11
<u>Artigo 14.º Tratamento de Roupa</u>	11
<u>Artigo 15.º Higiene Habitacional</u>	12
<u>Artigo 16.º Atividades de Animação</u>	12
<u>Artigo 17.º Acompanhamento e Transporte</u>	12
<u>Artigo 18.º Produtos à Funcionalidade</u>	13
<u>Artigo 19.º Administração de medicação</u>	13



<u>Artigo 20º - Direitos e Deveres dos Utentes</u>	13
<u>Artigo 21º Direitos e Deveres do representante legal ou familiar</u>	14
<u>Artigo 22º - Direitos e Deveres da Instituição</u>	15
<u>Artigo 23º -Comparticipação familiar</u>	16
<u>Artigo 24º - Pagamento da mensalidade</u>	17
<u>Artigo 25º - Cálculo do rendimento “per capita”</u>	18
<u>Artigo 26º - Conceito de agregado familiar</u>	20
<u>Artigo 27º - Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados</u>	20
<u>Artigo 28º - Prova de Rendimentos e despesas</u>	20
Artigo 29º - Livro de Ocorrências	15
<u>CAPÍTULO V- DISPOSIÇÕES FINAIS</u>	21
<u>Artigo 30º - Livro de Ocorrências</u>	21
<u>Artigo 31º – Reclamações, sugestões, livro eletrónico</u>	22
<u>Artigo 32º - Casos omissos e execução de normas</u>	16
<u>CAPÍTULO VI - CONTROLO DAS REVISÕES E APROVAÇÃO</u>	16
<u>Artigo 34º - Aprovação</u>	16

CAPÍTULO I - ENQUADRAMENTO, OBJECTIVOS E SERVIÇOS

Artigo 1º - Enquadramento

A Associação Regional de Solidariedade e Progresso do Alto Zêzere (ARPAZ) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos. A Instituição foi fundada no ano de 1986, encontra-se sediada na localidade de Barco. O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é uma das respostas dinamizadas na Instituição e é sobre esta que se reporta o presente Regulamento.

O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária.

Com o presente Regulamento Interno pretende-se definir as normas de funcionamento da resposta social, de acordo com o estipulado no:

- a) **Decreto – Lei n.º 172 -A/2014**, de 14 de novembro, alterado pela **Lei nº76/2015**, de 28 de julho – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) **Portaria n.º 196- A/2015**, de 1 de julho, alterada pela **Portaria nº 218-D/2019**, de 15 de julho - define o modelo específico de contratualização com as instituições;
- c) **Portaria n.º 38/2013**, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) **Decreto – Lei n.º 64/2007**, de 14/03 com as alterações do **DL n.º 33/2014**, de 4 de março, e do **DL 126-A/2021**, de 31 de dezembro - Define o regime de licenciamento e de fiscalização da prestação de serviços dos estabelecimentos de apoio social;
- e) **Protocolo de Cooperação em vigor**;
- f) **Circulares de Orientação Técnica** acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) **Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS**.



Artigo 2º - Destinatários e Objetivos

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

2. Constituem objetivos do SAD:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes;
- d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada utente;
- e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;

- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

CAPÍTULO II - ADMISSÃO

Artigo 3º - Condições de admissão

São condições de admissão neste SAD:

1. Estarem enquadrados nas condições referidas no artigo 2.º.
2. Contratualizarem por si, ou por intermédio de algum responsável, familiar ou não, os serviços do SAD, com as condições, direitos e deveres, previstos neste Regulamento.

Artigo 4º - Critérios de admissão

1. São condições de preferência na admissão:

Critérios	Ponderação	Pontuação (0 a 10)
Naturalidade ou Residência no Barco	0.10	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reside ou é Natural da Freguesia: 10; ✓ Não Reside nem é Natural da Freguesia: 0;
Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários	0.10	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Inexistência de retaguarda familiar: 10; ✓ Existência de retaguarda familiar ou de amigos esporadicamente: 5; ✓ Existência de retaguarda familiar: 0;
Situação de dependência que não possa ser gerida noutra resposta social	0.10	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dependência elevada: 10; ✓ Dependência ligeira: 5; ✓ Autónimo: 0;
A vulnerabilidade económico-social	0.10	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rendimentos inferiores a 300 euros mensais: 10; ✓ Recursos económicos entre 300 e 600 euros mensais: 5; ✓ Rendimentos mensais superiores a 600 euros mensais: 0;
Condições habitacionais degradadas	0.10	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Condições habitacionais desadequadas (sem casa própria ou arrendada, ou sem as principais divisões): 10; ✓ Condições habitacionais médias/razoáveis (casa própria ou arrendada com as principais divisões): 5; ✓ Condições habitacionais adequadas (casa própria ou arrendada com as principais divisões): 0;
Risco de isolamento social	0.10	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vive isolado, ou com cónjuge, mas que não ajuda na satisfação das necessidades: 10;



Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário

lar.s.simao@sapo.pt

		✓ Recebe visitas e /tem acompanhamento esporádico (resposta de centro de Dia ou SAD ou familiar): 5; ✓ Vive acompanhado permanentemente: 0;
A frequência de outra valência na Instituição	0.10	✓ Sim: 10; ✓ Não: 0;
Situação encaminhada pelos Serviços da Segurança Social	0.10	✓ Situação encaminhada: 10; ✓ Situação não encaminhada: 0;
Pessoa ou grupo social e economicamente desfavorecido	0.20	✓ Social e economicamente desfavorecido: 20; ✓ Social e economicamente favorecido: 0;

Artigo 5º - Processo de admissão

1. Para efeito de admissão, o utente, ou o responsável por ele, deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
- f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
- g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
- h) (Outros documentos considerados necessários).

2. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues à Direção Técnica.

4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Artigo 6º - Decisão de admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Direção Técnica do estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Direção Técnica e autorização da Direção da Instituição, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. No ato de admissão são efetuados os pagamentos devidos e acordados, v.g., a 1ª mensalidade.
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos.

Artigo 7º - Processo individual

1. Do processo individual do utente consta:
 - a) Identificação e contacto do utente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Programação dos cuidados e serviços;
 - h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;



- i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
 - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

Artigo 8º - Acolhimento

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
- a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - d) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
 - e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
 - g) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente.
2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportunos novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

CAPÍTULO III - FUNCIONAMENTO

Artigo 9º - Direcção Técnica

1. O SAD é dirigido por uma Directora Técnica que é responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas do presente regulamento.
2. A Directora Técnica deve ser substituída, nas suas ausências, por um dos elementos do quadro de pessoal, indicado pela Direcção.

Artigo 10º - Horários de funcionamento

1. O SAD funciona durante todos os dias da semana, das 8 horas às 20 horas.

Artigo 11º - Cuidados, Atividades e Serviços Prestados

1. O SAD assegura a prestação de cuidados, serviços e atividades, em função da situação de cada utente:

- a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
- c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
- d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.

2. O SAD pode assegurar ainda outros serviços, nomeadamente:

- a) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico, em função da disponibilidade da IPSS;
- b) Realização de actividades de motricidade e ocupacionais, nas instalações da ARPAZ;



- c) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
- d) Cedência de ajudas técnicas;
- e) Apoio psicossocial;
- f) Sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes.

3. Os cuidados e serviços são prestados dias úteis e aos fins-de-semana.

Artigo 12º - Fornecimento das Refeições

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: duas refeições principais, podendo como serviços suplementares fornecer outras refeições, como pequeno-almoço e o lanche.

2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.

3. Serão fornecidas dietas aos utentes, sempre que prescritas pelo médico..

Artigo 13º - Cuidados de higiene e conforto

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 e da tarde.

2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.

3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados.

Artigo 14.º Tratamento de Roupa

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.

2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário.



Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário

lar.s.simao@sapo.pt

Artigo 15.º Higiene Habitacional

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

Artigo 16.º Atividades de Animação

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Animadora que comunica, através dos colaboradores a organização de actividades, nas quais os utentes da SAD podem ser incluídos.
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.
5. Os utentes serão sempre contactados para participar em actividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição.
6. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

Artigo 17.º Acompanhamento e Transporte

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente. No entanto, os utentes de Apoio Domiciliário podem utilizar os cuidados de



enfermagem da Instituição, sempre que a IPSS tenha disponibilidade ou no Centro de Saúde quando os mesmos não possam ser prestados com a urgência necessária;

2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares.

3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

Artigo 18.º Produtos à Funcionalidade

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

Artigo 19.º Administração de medicação

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;

2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários, se necessário.

Artigo 20º - Direitos e Deveres dos Utentes

1. São direitos dos utentes:

a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;

b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;

c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;

d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;

e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;

f) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;

- g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- h) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- i) 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;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde

2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SAD e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SAD, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

Artigo 21º Direitos e Deveres do responsável familiar

- 1. São direitos do responsável ou familiar:
 - a) Visitar o residente dentro dos horários estipulados no presente Regulamento,
 - b) Circular pela ERPI respeitando as restrições do presente regulamento;

- c) Fazer refeições com o residente desde que as solicite até as 10 horas do próprio dia;
 - d) Ser ouvido junto da Direção Técnica;
 - e) Ser informado, caso solicite, das normas e regulamentos em vigor e da situação do residente, desde que não ultrapasse os limites da confidencialidade.
2. São deveres do Responsável familiar:
- a) Cooperar com a Instituição na promoção do bem-estar do residente;
 - b) Respeitar os outros residentes e colaboradores;
 - c) Informar a Direção Técnica de algumas situações que comprometa a estadia do residente na Unidade e atualizar os dados relevantes relativos ao residente;
 - d) Visitar o residente com regularidade e informar-se do seu estado de saúde;
 - e) Acompanhar o residente, quando necessário, aos diferentes serviços e deslocações ao exterior;
 - f) Colaborar em reuniões ou nas atividades quando a presença for solicitada;
 - g) Proporcionar, sempre que possível a participação do residente nas festas familiares, promovendo a manutenção dos laços familiares;
 - h) Suportar o custo da sua refeição quando solicitada e servida na Unidade Residencial.

Artigo 22º - Direitos e Deveres da Instituição

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;

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

2. São deveres da Instituição:

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

Artigo 23º -Comparticipação familiar

1. A participação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da participação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado **exceder 15 dias seguidos**;
3. Haverá lugar a uma redução de 10% na participação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar

4. As comparticipações familiares são revistas anualmente, a partir do início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

5. A comparticipação familiar mínima será de 40% e máxima de 75% e corresponde à prestação dos serviços normalmente indispensáveis à satisfação de necessidades básicas, designadamente alimentação, incluindo uma refeição principal, higiene pessoal, higiene habitacional e tratamento de roupas.

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

<u>N.º de serviços</u>	<u>Dias úteis</u>	<u>Dias úteis + fim-de-semana</u>
1	40%	40%
2	40%	60%
3	45%	65%
4	50%	75%
5	50%	75%
6	50%	75%

Observação / Serviços a prestar: a) Alimentação; b) tratamento de roupa; c) Preparação e administração de medicação; d) Higiene íntima; e) Higiene habitacional; f) apoio à refeição; g) Atividades de animação; h) acompanhamento a consultas; i) Outros serviços

Artigo 24º - Pagamento da mensalidade

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 15 do mês a que respeita;
2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização;
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

Artigo 25º - Cálculo do rendimento “per capita”

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

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

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

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o 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.

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 de 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);

f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que title a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

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

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;



- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

Artigo 26º - Conceito de agregado familiar

1. Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade ou outras situações assimiláveis.
2. Para efeitos de aplicação das presentes normas e sem prejuízo de acordo em contrário, a ARPAZ presume que fazem parte do agregado familiar do utente parentes ou afins até ao 3º grau da linha reta e colateral.

Artigo 27º - Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e com o respetivo responsável familiar e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Artigo 28º - Prova de rendimentos e despesas

1. O utente e seus familiares têm o dever de declarar com verdade e rigor os rendimentos auferidos e as respetivas despesas mensais fixas.
2. A prova de rendimentos declarados e das despesas será feita mediante a

apresentação de documentação adequada e credível, designadamente de natureza fiscal; documentação que deve ser entregue atualizadamente todos os anos, para efeitos de eventual alteração das comparticipações.

3. Sempre que o utente e os seus familiares não façam prova dos rendimentos declarados, deixem de atualizar ou haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e de despesa, a Direção da ARPAZ, após a efetivação das diligências complementares que considere necessárias, procederá à fixação por presunção do rendimento mensal líquido.

Artigo 29º - Interrupção ou cessação dos serviços

Por iniciativa do Utente:

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente sofre uma redução de 10% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

Não imputável ao prestador:

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

CAPÍTULO V- DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 30º - Livro de Ocorrências

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

2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção/Coordenação Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao SAD

Artigo 31º – Reclamações/sugestões/Livro Eletrónico de

As reclamações, relacionadas com o atendimento ao público, são tratadas de acordo com a legislação em vigor, v.g., as relativas ao Livro Eletrónico, i.e. o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, o Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, e a Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho.

As reclamações/sugestões são recebidas e devidamente tratadas, podendo advir de diversas proveniências: da ficha de reclamação, de sugestão, de telefone, de correio eletrónico, entre outros.

Artigo 32º - Casos omissos e execução de normas

1. Os casos omissos serão resolvidos por deliberação da Direção da ARPAZ.
2. Compete à Direção da ARPAZ emitir as diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente Regulamento.

Artigo 33º - Vigência do regulamento Interno

1.O presente Regulamento Interno revoga o anterior, e entrará em vigor decorridos 30 dias da sua aprovação, podendo ser revisto pela Direção sempre que esta considere oportuno.

CAPÍTULO VI - CONTROLO DAS REVISÕES E APROVAÇÃO

Artigo 34º - Aprovação / Revisões

Data	Revisão	Conteúdo da revisão
2014-04-04	00	Redação da versão original
2015-04-10	01	Alteração da circular n.º 4



Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário

lar.s.simao@sapo.pt

2024-03-23	02	Atualização legislação, regras de comparticipação, contrato prestação serviços, atualização de rendimentos livro eletrónico de reclamações.
------------	----	---