SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

EDIÇÃO:2 /REVISÃO:05
APROVADO: 07/01/2026
CODIGO: RISAD-Regulamento Interno Serviço de Apoio Domiciliário
Nº DE PÁGINAS DO REGULAMENTO: 23

CAPITULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma I
Âmbito de Aplicação

O Centro Social do Carriço, com acordo de cooperação para a resposta social **Serviço Apoio Domiciliário,** celebrado com o **Instituto da Segurança Social,** I.P.- Centro Distrital de **Leiria,** em 01 de agosto de 2008, é uma IPSS, registada com o **n.º 4 / 2000, folha 9 verso no livro 8 das Associações de Solidariedade Social,** com os Estatutos alterados pelo averbamento nº2, à inscrição nº4/00, a fls.19 e 19 verso do livro n.º 8 das Associações de Solidariedade Social efetuado em 01/02/2016, nos termos do n.º 4 do art.º 9º do regulamento do registo aprovado pela Portaria n.º 139/2007, de 29 de Janeiro, representada pela **Presidente da Direção – Maria Fernanda Marques Carreira.**

Norma II
Legislação Aplicável

A resposta Social SAD, estrutura prestadora de serviços, rege-se igualmente pelo estipulado nos seguintes normativos em vigor:

a) Decreto-Lei 120/2015, de 30 de Junho, alterado pelo Decreto-lei nº 68/2016, de 3 Novembro – Princípios orientadores e enquadramento a que devem obedecer a cooperação entre Estado e as Entidades do Sector Social e Solidário;
b) Circular n.º 4 de 16 de Dezembro de 2014 - Regulamenta as comparticipações familiares
c) Circular n.º 5, 23 de Dezembro de 2014 – Acordos cooperação com IPSS e equiparadas;
d) Portaria 196-A/2015, 1 de Julho alterada pela portaria nº 296/2016, de 28 de Novembro – Critérios, regras e formas de cooperação;
e) Portaria Nº 218-D/2019 de 15 de julho que procede à 2ª alteração à portaria nº 196-A/2015de 01/07
f) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, 14 de Novembro, alterado pela lei 76/2015 de 28 de Julho - Estatutos de IPSS;
g) Decreto-lei n.º 33/2014 de 4 de Março, que procede à segunda alteração do Decreto-lei n.º 64/2007de 14 Março – Licenciamento e obrigações;
h) Protocolo e acordos de cooperação celebrado entre o Ministério da Solidariedade e da Segurança Social e a confederação Nacional das Instituições de Solidariedade Social;
i) Portaria nº 100/2017 de 07 Março – regula as normas para alargamento da cooperação com as IPSS;
j) Lei nº 30/2013 de 8 maio – Lei de bases da economia social;
k) Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro, alterado pelo decreto – lei nº 242/2012, de 07 de Novembro e pelo Decreto-Lei nº 74/2017 de 21 de Junho – Livro de reclamações;
l) Lei nº 144/2015, de 8 de Setembro – Resolução alternativa de litígios de consumo;
m) Lei nº 67/1998 de 26 de outubro, alterada pela lei nº 103/2015 de 24 de agosto – Lei de proteção de dados pessoais
n) Portaria nº38/2013 de 30 janeiro -Estabelece as condições de instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário
o) Deliberação 135/2025 de 13 de Março - Especifica cada serviço que integra o SAD, bem como o modo de prestação dos mesmos

Norma III
Objectivos do Regulamento

O Presente Regulamento Interno visa:

a) Promover o respeito pelos direitos dos Idosos e demais interessados;
b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do SAD, enquanto estrutura prestadora de serviços;
c) Promover a participação ativa dos Idosos e/ou outros representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Norma III
Objetivos do SAD

Constituem objetivos do SAD:

a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
c) Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos clientes, sendo estes objetos de contratualização;
f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

Norma IV
Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Centro Social do Carriço assegura a prestação dos seguintes serviços:

Serviços incluídos na mensalidade:

a) Colaboração com as famílias;
b) Atendimento individualizado;
c) Cuidados de higiene e conforto pessoal (os produtos e instrumentos de higiene são da responsabilidade do cliente);
d) Confeção e distribuição de refeições (as dietas prescritas serão consideradas);
e) Limpeza e manutenção da habitação nas áreas estritamente necessárias ao conforto e bem-estar do cliente (os produtos de limpeza são da responsabilidade do cliente);
f) Tratamento e distribuição de roupa (a marcação da roupa é da responsabilidade do cliente);
g) Assistência medicamentosa
h) Atividades de animação e socialização
i) Fazer a aquisição de bens e serviços (medicamentos, compras, etc.);
j) Orientar e ou acompanhar pequenas modificações no domicílio que permitam mais segurança e conforto ao cliente;

Serviços extra mensalidade:

a) Transporte do cliente ao exterior;

b) Atividades de animação no exterior poderão ter um custo adicional previamente acordado com o cliente

CAPITULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Norma V
Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/ serviço:

a) Ter idade igual ou superior a 66 anos, salvo casos excecionais a considerar individualmente;
b) Não se encontrar em situação de grande dependência ou exigência de cuidados saúde permanentes e especializados, salvo casos excecionais a considerar individualmente;
c) Necessidade expressa do cliente;
d) Estar dentro dos critérios de admissão;
e) Ser sócio de plenos direitos da Instituição Centro Social do Carriço

Norma VI
Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente ou pessoa responsável deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constituirá parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante apresentação dos seguintes documentos:

a) Bilhete de identidade/cartão de cidadão;
b) Cartão de contribuinte;
c) Cartão de beneficiário da segurança social;
d) Cartão utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que pertença;
e) Relatório médico, comprovativo da situação clínica, com respetiva medicação e posologia;
f) Comprovativo dos rendimentos do cliente e agregado familiar, quando necessário: (declaração anual pensões, declaração IRS, nota de liquidação)
g) Comprovativo das despesas: doença crónica, habitação, transporte;
h) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante em como dá consentimento e autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo de cliente;

2. A Inscrição é feita através da Plataforma Unicare, pelo técnico da resposta social.

3. Esta inscrição pode ser dada sem efeito em qualquer momento pelos seus autores e não implica qualquer pagamento. A instituição não fica obrigada a qualquer reserva de vaga, mas respeitará as inscrições como lista de espera para as vagas que vierem a ocorrer

4. No momento da inscrição é facultado ao cliente ou aos familiares uma cópia do presente regulamento e comprovativo de inscrição.

Norma VII
Critérios de Admissão

Sempre que a carência de vagas não permita a admissão de todos os interessados, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios:

a) Situação económica - financeira precária
b) Situações de emergência social
c) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados básicos
d) Grau de Dependência
e) Situação encaminhada pelo serviço da segurança social
f) Risco de isolamento social
g) Residência na área geográfica da resposta social
h) Necessidade expressa do cliente
i) Ter mais de 66 anos
j) Sócio há mais de 1 ano (Critério de Desempate)

Norma VIII
Admissão/ Atendimento

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo técnico responsável pela resposta social, a quem compete verificar se cumpre os critérios de admissão. Se cumprir os critérios e existam vagas o candidato será admitido como cliente.

2. A anteceder a admissão é realizada uma visita domiciliária pelo Técnico responsável pela Resposta Social para avaliação do grau de dependência do idoso, da pertinência dos serviços, bem como das suas condições habitacionais. Aquando a admissão é preenchida a ficha de admissão, elaborado o contrato de serviços, preenchida a ficha de avaliação diagnóstico, plano individual de cuidados e programa de acolhimento.

3. A admissão é decidida pela Direcção após recolha de todos os documentos, e com base no parecer da Director Técnico da Instituição, podendo decorrer todo o ano, desde que existam vagas

4. O horário de atendimento as famílias é nos dias úteis das 9h00 às 18h00

Norma IX
Acolhimento

1. O programa de acolhimento inicial diz respeito ao período de adaptação acordado com o cliente e/ou pessoa responsável, não deve ser superior a 30 dias.
2. O processo de integração do cliente é preponderante para o êxito da prestação do serviço. Neste período, deve dar-se especial atenção às questões relacionais, com vista a estabelecer laços de relação e proximidade, facilitadores deste processo.
3. Durante este período é implementado um programa de acolhimento, previamente definido e que passa por:
   a) Apresentar a equipa responsável pelo SAD, nomeadamente as ajudantes de ação direta e trabalhadoras auxiliares que articularão com o cliente.
   b) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados.
   c) Avaliar as reações do cliente.
   d) Prestar esclarecimentos em caso de necessidade.
   e) Evidenciar a importância da participação da pessoa próxima do cliente nas atividades desenvolvidas.
   f) Recordar, sempre que necessário, as regras de funcionamento do SAD, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço.

g) Divulgar os mecanismos de participação na organização, nomeadamente o sistema de apresentação de sugestões e reclamações.

4. Ainda durante este período, os técnicos responsáveis pelo acolhimento do cliente, podem desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos de avaliação diagnóstica, completando ou alterando sempre que necessário o conteúdo da ficha de avaliação diagnóstica.

5. Se durante o período de acolhimento o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificado os indicadores que se encontram a influenciar a sua não adaptação/ integração e procurar superá-los, estabelecendo as necessárias alterações. Seja por inadaptação, seja porque se alteraram as condições iniciais, o cliente poderá proceder à rescisão do contrato a qualquer momento.

6. Após o período de acolhimento é efetuado uma avaliação por parte da equipa técnica com o cliente e/ou familiar ou representante legal, sobre o processo de integração e adaptação, utilizando para o efeito o Relatório do Programa de Acolhimento do cliente. Podem ser prestadas informações adicionais, ao cliente e/ou familiares ou representante legal, sobre a integração, e outras questões que sejam relevantes.

Norma X
Processo Individual do Cliente

1. O processo individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos, que se inicia com a aceitação da ficha de inscrição e todos os documentos respeitantes ao cliente, designadamente os seguintes:

a) Ficha de inscrição do candidato;
b) Ficha de admissão;
c) Consentimento Tratamento de Dados Pessoais;
d) Comparticipação Familiar;
e) Contrato;
f) Avaliação Diagnóstica do Cliente
g) Programa de Acolhimento;
h) Relatório de Acolhimento do cliente;
i) Fichas de avaliação multidimensional;
j) Planos individuais
k) Informação médica, identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta, medicação, alergias, doenças, etc.);
l) Registo de seguimentos (informatizado – se houver necessidade será impresso)
m) Registo períodos de ausência (informatizado – se houver necessidade será impresso);
n) Registos diários (informatizado – se houver necessidade será impresso);
o) Registo de cessação de contrato, com indicação da data e motivo de cessação, e sempre que possível, anexados comprovativos;
p) O processo Individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à direção técnica, em condições que garantam a confidencialidade da informação nele contido. Cada processo é atualizado sempre que haja alterações;
q) O cliente e/ ou familiares ou representante legal poderá ter conhecimento da informação constante no processo individual, sempre que necessitem, sem nunca pôr em causa a confidencialidade e o sigilo das informações.

Norma XI
Lista de espera/ Critérios de priorização

1. No caso do idoso não ter vaga e se encontrar em lista de espera, tal é comunicado no imediato presencialmente ou via email. O comprovativo de inscrição é dado ao candidato/responsável e é válido por 1 ano.

2. A priorização na lista de espera resulta da pontuação obtida aquando da definição dos critérios de admissão – (Ver quadro anexo I). A lista de espera é gerida na plataforma Unicare.

CAPITULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma XII
Instalações/ Equipamentos

O SAD está implementada nas instalações do Centro Social do Carriço, sedeado na Rua do Centro Social n.º46, 3105 – 057 Carriço.

As instalações/ equipamentos são compostas por:

a) Cozinha (afecta a outras valências)
b) Lavandaria (afecta a outras valências)
c) 4 carrinhas adaptadas a SAD
d) Sala pessoal / arrumos
e) Instalações sanitárias p/ pessoal
f) Espaços comuns a outras respostas – cozinha, dispensa, lavandaria, secretaria)

Norma XIII

Horários de Funcionamento

1. O SAD funciona durante todo o ano em duas modalidades:
   - De 2ª feira a 6ª feira (dias úteis) – 08h00/13h00- 15h00/18h00
   - De 2ª a Domingo incluindo feriados – 08h00/13h00- 15h00/18h00

2. O Horário de funcionamento é estipulado de acordo com as necessidades dos clientes e a disponibilidade da instituição.

Norma XIV
Refeições/ Ementas

1. O Centro Social fornecerá um regime alimentar tendo em conta as necessidades dos clientes
2. As refeições serão entregues no domicílio entre 11h30 e as 13h00
3. As ementas serão enviadas para o cliente
4. As ementas poderão ser alteradas por motivo de força maior

5.Deverão ter-se em conta as situações devidamente justificadas de alergia a qualquer produto alimentar

6. As dietas serão preparadas segundo as indicações da declaração médica entregue no ato de admissão do cliente

Norma XV
Assistência medicamentosa

1. O centro social colabora com as famílias, sempre que solicitado, na aquisição e administração dos medicamentos mediante prescrição médica.

2. Aquando da admissão do cliente é solicitado um resumo do historial clínico com indicação da medicação habitual, preenche-se a terapêutica no Plano Individual Cuidados, que juntamos ao processo individual da instituição e do domicílio do cliente.

3. Sempre que é administrada a medicação o trabalhador regista na Plataforma Unicare.

Norma XVI
Ausências / Interrupção do serviço

1. Consideram-se justificadas as ausências resultantes de hospitalização ou outros motivos relevantes dos quais tenha sido dado conhecimento atempado à Instituição e por esta aceite. Consideram-se injustificadas todas as outras ausências

2. As ausências injustificadas não conferem direito a qualquer redução de mensalidade

3. As ausências injustificadas superiores a 30 dias implicam o cancelamento da prestação de serviços

4. A interrupção da prestação de cuidados é admitida e justificada nas ausências do cliente, resultantes de internamento hospitalar ou outros motivos relevantes dos quais tenha sido dado conhecimento à Direção do Centro Social do Carriço e confere direito a redução na mensalidade em 10 % por período superior a 15 dias;

6. O SAD não funcionará em caso de surto de doença infecto contagiosa, justificado pelo responsável da autoridade de saúde

Norma XVII
Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da comparticipação/mensalidade é efectuado de 1 a 31 de cada mês a que respeita o serviço.

2. O pagamento poderá ser efectuado através de transferência bancária, cheque, na secretaria da Instituição, ao director técnico e/ou seu substituto aquando das suas visitas mensais.

3.A revisão da Comparticipação Familiar será feita anualmente, conforme o descrito na norma XVIII, e sempre que por dificuldades económico/financeiras da família se justifique.

4. A mensalidade calculada, não inclui transporte do cliente da sua residência para o exterior. Os pedidos de deslocação esporádicos ao exterior serão debitados consoante a área de deslocação; Assim, área geográfica da freguesia do Carriço e limítrofes 7,50€, cidade de Pombal 20,00€, Cidade Figueira da Foz 25,00€.

5. Aos clientes que usufruem dos serviços ao fim-de-semana será solicitado um contributo para ajudas de custo de transporte no valor de 11,00€/mês.

6. Sempre que se verifiquem atrasos superiores a 30 dias no pagamento das mensalidades, a prestação do serviço é suspenso até regularização da situação.

7. Todos os débitos em atraso serão exigidos pelo Centro Social do Carriço através de processo de pagamento voluntário ou cobrança coerciva.

8. As despesas não contempladas na mensalidade são as seguintes: medicamentos, material para tratamento de feridas, consultas de especialidade, exames complementares de diagnóstico, taxas moderadoras, descartáveis, ajudas técnicas, ambulâncias e transporte a consultas médicas, cabeleireiro, pedicure/manicure, produtos de beleza específicos, passeios, entre outros.

Norma XVIII
Comparticipações Familiares

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/ normativos em vigor e encontra-se afixada **na secretaria.**

2. De acordo com o disposto na portaria 196-A/2015, 1 julho alterada pela portaria nº 296/2016, de 28 de Novembro, e circular n.º 4, de 16-12-2014 da Direção Geral da Segurança Social (DGSS), os critérios de determinação das comparticipações familiares que se aplicam aos clientes abrangidos pelo acordo de cooperação são:

2.1- O Agregado familiar, para além do cliente da resposta social 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 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 cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

2.1.1- Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

2.1.2- Considera -se que a situação de economia comum se mantém 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 que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário.

2.2 — Rendimentos do agregado familiar: 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) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
f) Prediais;
g) De capitais;
h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

Nota: Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

2.3- Despesas fixas: Para efeitos de determinação do montante do rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento liquida;
b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa da zona de residência;
d) Despesas com saúde e aquisição de medicamentos do uso continuado em caso de doença crónica;

2.3.1- Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto 3 a Instituição pode estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior ao RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.

2.4 - O Cálculo do rendimento "per capita" do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

RC = Rendimento "per capita" mensal
RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
D= Despesas mensais fixas
N= Número de elementos do agregado familiar

A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

2.5.1— Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

2.5.2 - A falta de entrega dos documentos a referidos em 2.5. no prazo concedido para o efeito determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

2.6- A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social.

2.7 -Haverá lugar a uma **redução de 10% na comparticipação familiar** mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

2.8 - As comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual a efetuar no início do ano letivo

2.8.1 — Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar, designadamente, no rendimento per capita mensal, as instituições podem proceder à revisão da respetiva comparticipação.

2.9 A comparticipação familiar devida pela utilização do equipamento social - Serviço Apoio Domiciliário é determinada pela aplicação de percentagem até 75% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar:

Serviços	**Horário**	**Comparticipação Familiar** *(% sobre o rendimento per capita)*
• Assistência medicamentosa ou outro serviço específico ocasional • Animação	–	**10%**
• Tratamento de roupas • Animação	2ªf a 6ªf	**15%**
• Tratamento de roupas • Assistência medicamentosa • Animação	2ªf a 6ªf	**20%**
• Higiene Habitacional • Animação	2ªf a 6ªf	**30%**
• Higiene Habitacional • Assistência medicamentosa • Animação	2ªf a 6ªf	**35%**
• Higiene Habitacional • Tratamento de Roupas • Animação	2ªf a 6ªf	**40%**
• Alimentação • Animação	2ªf a 6ªf	**40%**
• Higiene Pessoal • Animação	2ªf a 6ªf	**40%**
• Alimentação • Assistência Medicamentosa • Animação	2ªf a 6ªf	**45%**
• Higiene Pessoal • Assistência Medicamentosa • Animação	2ªf a 6ªf	**45%**
• Alimentação • Animação	2ªf a Domingos e Feriados	**50%**
• Alimentação • Assistência Medicamentosa • Animação	2ªf a Domingos e Feriados	**55%**
• Higiene Pessoal • Animação	2ªf a Domingos e Feriados	**50%**
• Higiene Pessoal • Assistência Medicamentosa • Animação	2ªf a Domingos e Feriados	**55%**
• Alimentação • Higiene Pessoal • Animação	2ªf a 6ªf	**55%**
• Alimentação		

• Higiene Pessoal • Assistência medicamentosa • Animação	2ªf a 6ªf	**60%**
• Alimentação • Tratamento de Roupas • Animação	2ªf a 6ªf	**50%**
• Alimentação • Tratamento de Roupas • Animação	2ªf a Domingos e Feriados	**60%**
• Alimentação • Higiene Habitacional • Animação	2ªf a 6ªf	**50%**
• Alimentação • Higiene Habitacional • Animação	2ªf a Domingos e Feriados	**60%**
• Higiene Pessoal • Tratamento de Roupas • Animação	2ªf a 6ªf	**50%**
• Higiene Pessoal • Tratamento de Roupas • Animação	2ªf a Domingos e Feriados	**60%**
• Higiene Pessoal • Higiene Habitacional • Animação	2ªf a 6ªf	**50%**
• Higiene Pessoal • Higiene Habitacional • Animação	2ªf a Domingos e Feriados	**60%**
• Alimentação • Higiene Pessoal • Animação	2ªf a Domingos e Feriados	**65%**
• Alimentação • Higiene Pessoal • Tratamento de Roupas • Animação	2ªf a 6ªf	**65%**
• Alimentação • Higiene Pessoal • Higiene Habitacional • Animação	2ªf a 6ªf	**65%**
• Alimentação • Higiene Pessoal • Higiene Habitacional • Animação	2ªf a Domingos e Feriados	**70%**
• Alimentação • Higiene Pessoal • Tratamento de roupas • Animação	2ªf a Domingos e Feriados	**70%**
• Alimentação • Higiene Pessoal • Higiene Habitacional • Tratamento de Roupas	2ªf a 6ªf	**70%**

• Animação		
• Alimentação • Higiene Pessoal • Higiene Habitacional • Tratamento de Roupas • Animação	2ªf a Domingos e Feriados	**75%**

2.9.1- Aos clientes não abrangidos pelos acordos de cooperação será aplicado valor fixo diário, conforme serviços solicitados e tendo como base de calculo o custo médio utente:

Serviços	Valor
• Alimentação ou Higiene Pessoal	13,00€ dia
• Alimentação ou Higiene Pessoal • Higiene Habitacional ou tratamento roupas • Outros serviços*	16,50€ dia
• Alimentação • Higiene pessoal • Outros serviços*	21,50€ dia
• Alimentação • Higiene pessoal • Higiene Habitacional ou Tratamento de roupas • Outros serviços*	22,50€ dia
• Higiene habitacional • Tratamento roupas • Outros Serviços*	35,00 semanal
• Higiene Habitacional • Outros Serviços*	29,50 semanal
• Tratamento Roupas • Outros Serviços*	21,50 semanal
• Todos os serviços	24,50€ dia

*__Outros:__ assistência medicamentosa, acompanhamento ao exterior, aquisição de bens e serviços

3. Poder-se-á reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que através de uma cuidada análise sócio - económica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade

CAPITULO IV

PESSOAL /FUNÇÕES

Norma XIX
Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços, encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, categorias profissionais e horário de trabalho, definido de acordo com a legislação/ normativos em vigor.

Os recursos humanos afetos à resposta social, SAD, são compostos por um Diretor Técnico/Assistente Social, um animador sociocultural, um administrativo, ajudantes de ação direta, auxiliares de serviços gerais, cozinheiro, ajudante de cozinheiro.

De acordo com as respetivas categorias são atribuídas funções, as quais estão descritas no Manual da Organização.

Norma XX
Direção Técnica/Assistente Social

A Direção Técnica do Serviço Apoio Domiciliário do Centro Social do Carriço é assegurada por um técnico com formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais, conforme descrito no disposto no art.8º da Portaria nº38/2013 de 12 de Novembro estando o nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em local visível.

CAPITULO V

DIREITOS E DEVERES

Norma XXI
Direitos dos clientes

Constitui direitos dos clientes:

a) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços; sempre que se verifique a necessidade de utilização da chave do domicílio do cliente deve-se proceder de acordo com a IT.02/PS1 (anexo II);
b) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
c) Ser informado das normas e regulamentos vigentes na instituição;
d) Ver respeitada a sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como os seus usos e costumes;
e) Ver respeitada a inviolabilidade da correspondência e de bens pessoais;
f) Obter a satisfação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
g) Participar em todas as atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades;
h) Ter acesso à ementa semanal;
i) Não ser suspenso ou excluído da instituição sem, previamente, ser ouvido sobre tal matéria exercer o direito de defesa.

Norma XXII
Deveres dos clientes

São deveres dos clientes**:**

a) Tratar com respeito e dignidade os dirigentes da instituição e trabalhadores;
b) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento ou tratamento que lhe seja feita fora da instituição, desde que não viole a sua intimidade e não envolva risco para a instituição e para terceiros;
c) Colaborar com a equipa de cuidados, na medida das suas possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
d) Não exigir do pessoal afeto à resposta social a prestação de serviços fora do âmbito das respetivas competências;

e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido, bem como os consumos efetuados e as despesas realizadas que não estejam incluídos na mensalidade acordada;
f) Respeitar as regras constantes do presente regulamento interno, não pondo em causa ou prejudicando a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessários à eficaz prestação dos mesmos ou o saudável relacionamento com terceiros e a imagem da instituição;

Norma XXIII
Direitos da Instituição

São direitos da instituição:
a) Ser tratada com respeito;
b) Ver cumprido o que foi acordado no acto de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
c) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
d)Ver respeitado o património da instituição;
e) Obter os elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente, familiar e /ou representante legal no acto de admissão;
f) Advertir ou proceder à suspensão ou exclusão desta resposta social o cliente que, de forma grave ou reiterada, viole as regras constantes do presente regulamento interno e, nomeadamente, pratique agressão física ou verbal, fuga e/ou furto;
g) Em caso do incumprimento do ponto 1 e 2 da cláusula VIII do Contrato de Prestação de Serviços, a Direcção encaminhará o processo para o Tribunal Judicial da Comarca de **POMBAL**, a fim de que seja procedido a recuperação dos créditos em débito. Este procedimento terá início após o contacto escrito para pagamento ao devedor e após o prazo de 30 dias.

Norma XXIV
Deveres da Instituição

São deveres da instituição:
a) Garantir que a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
b) Proporcionar acompanhamento adequado a cada cliente;
c) Assegurar a existência de recursos humanos, materiais e financeiros necessários para este serviço;
d) Proceder à admissão dos clientes, de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
e) Assegurar o normal funcionamento da resposta social SAD;
f) Avaliar o desempenho dos trabalhadores;
g) Manter os ficheiros de pessoal atualizados;
h) Manter atualizados os processos individuais dos clientes;
i) Garantir o sigilo dos dados constantes dos processos individuais dos clientes;
j) Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação;
k) Organizar com os clientes atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional que contribuam para um clima de relacionamento saudável e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;

l) Incentivar a participação dos familiares ou pessoa responsável, sempre que possível, no apoio ao cliente, desde que contribua para o bem-estar e equilíbrio psicoafectivo;
m) Criar um ambiente confortável e humanizado, respeitando, os usos e costumes do cliente;
n) Assegurar a implementação dos critérios do modelo de gestão da qualidade

Norma XXV
Direitos dos trabalhadores

1. Os trabalhadores têm o direito de ser respeitados pelos clientes, suas famílias e/ou representantes e, assim como pela direção, usufruindo dos direitos consignados na lei;

2. Todos os direitos dos trabalhadores, designadamente vencimento, férias, faltas e licenças, estão asseguradas pela instituição, de acordo com a legislação laboral em vigor.

Norma XXVI
Deveres dos trabalhadores

1.Todos os trabalhadores do Centro Social do Carriço, pelo seu vínculo à Instituição, estão sujeitos ao cumprimento absoluto dos seguintes deveres:

a) O dever de isenção -consiste em não retirar vantagens directas ou indirectas, pecuniárias ou outras, das funções que exerce, actuando com independência em relação aos interesses e pressões particulares de qualquer índole, na perspectiva do respeito pela igualdade dos cidadãos, clientes de qualquer uma das valências, e/ou seus familiares**;**

b) O dever de zelo- consiste em conhecer as normas legais regulamentares e as instruções dos seus superiores hierárquicos, bem como possuir e aperfeiçoar os seus conhecimentos técnicos e métodos de trabalho de modo a exercer as suas funções com eficiência e correcção**;**

c) O dever de obediência - consiste em acatar e cumprir as ordens dos seus legítimos superiores hierárquicos, dadas em objecto de serviço e com a forma legal**;**

d) O dever de lealdade - consiste em desempenhar as suas funções em subordinação aos objectivos do serviço e na perspectiva da prossecução do interesse da Instituição**;**

e) O dever de sigilo - consiste em guardar segredo profissional relativamente aos factos de que tenha conhecimento em virtude do exercício das suas funções e que não se destinem a ser do domínio público**;**

f) O dever de correcção- consiste em tratar com respeito quer os clientes dos serviços, quer os próprios colegas quer ainda os superiores hierárquicos**;**

g) O dever de assiduidade - consiste em comparecer regular e continuamente ao serviço**;**

h) O dever de pontualidade - consiste em comparecer ao serviço dentro das horas que lhes forem designadas**.**

2. **Deveres Especiais dos Trabalhadores**:
Para além dos deveres gerais dos trabalhadores enumerados no artigo anterior e entendidos como obrigatórios, todos os trabalhadores da Instituição, deverão a título de voluntariado acharem-se disponíveis para colaborarem com a Instituição, quando necessário, na participação ou realização de eventos, ou feitos desta natureza, ainda que os mesmos se realizem fora do horário normal da Instituição, incluindo Sábados ou Domingos.

3.Todos os trabalhadores têm o dever de identificar oportunidades de melhoria no seu sector e reportá-las ao Diretor Técnico.

Norma XXVII
Direitos dos voluntários

a) Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações
b) Ter acesso a programas de formação inicial contínua
c) Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica
d) Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança
e) Participar nas decisões que dizem respeito ao seu trabalho
f) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e certificação
g) Acordar com a organização promotora um programa de voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar

Norma XXVIII
Deveres dos voluntários

a) Respeitar a vida privada e dignidade da pessoa a quem presta o serviço;
b) Guardar sigilo em assuntos confidenciais;
c) Actuar de forma gratuita e desinteressada, sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais;
d) Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do cliente;
e) Conhecer e respeitar estatutos e funcionamento da organização;
f) Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da atividade;
g) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário;

Norma XXIX
Direitos do Estagiário

a) Ser acompanhado por um supervisor designado pela instituição e por um professor orientador, no caso de estágio curricular obrigatório
b) Obedecer às normas estabelecidas no Termo de Compromisso de Estágio
c) Ter seu termo de compromisso de Estagiário assinado por todas as partes envolvidas
d) Ser assegurado contra acidentes pessoais
e) Rescindir o contrato de estágio, sem necessidade de aviso prévio
f) Desenvolver actividades que se desenvolvem o seu conhecimento teórico

Norma XXX
Deveres do Estagiário

a) Ser disciplinado
b) Cumprir o horário estabelecido
c) Manter organizado o seu trabalho
d) Respeitar as normas da instituição onde é realizado
e) Apresentar relatório das atividades realizadas

Norma XXXI
Passeios e Deslocações

a) A organização de passeios ou deslocações em grupo, é da responsabilidade da Animadora Sóciocultural/Educadora Social que deles dá conhecimento ao director técnico que os submete à Direcção para aprovação.
b) Poderá ser necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, para a efectivação desses passeios ou deslocações
c) Durante os passeios os clientes serão sempre acompanhados pelos responsáveis pela actividade.

Norma XXXII
Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente e/ou representante legal e a entidade gestora do SAD será celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

Norma XXXIII
Livro de Reclamações

1.Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social do Carriço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria sempre que desejado.

2. As reclamações que não sejam registadas no livro e que chegam de forma escrita ou verbal, serão transmitidas à Direcção, por quem as recepciona. Esta analisa e comunica por escrito a decisão.

Norma XXXIV
Sugestões/Opiniões

1. Existe na instituição uma caixa de recolha de sugestões / Opiniões, na entrada principal do edifício, acompanhada de impressos próprios.

2. Todas as sugestões/opiniões são comunicadas à Direcção da instituição, pela directora técnica, que, posteriormente, averiguará cada situação e lhes dará o encaminhamento devido.

CAPITULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma XXXV
Gestão de Comportamentos e Prevenção de Casos de Negligência, Abusos e Maus Tratos

Sempre que ocorram casos de negligência, abusos e maus-tratos de trabalhadores para com os clientes e vice-versa, serão analisados pela diretora técnica e geridos de acordo com as orientações do Manual de Boas Práticas em vigor, e do Manual de Negligência, Abusos e Maus Tratos à pessoa adulta existente na instituição.

Norma XXXVI
Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis do SAD do Centro Social do Carriço informarão e contratualizarão com os clientes/ representantes legais sobre quaisquer

alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada e vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

2. Estas alterações serão comunicadas ao Instituto da Segurança Social, I.P. - Centro Distrital de Leiria, que é a entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social do SAD.

Norma XXXVII
Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade gestora do SAD, tendo em conta a legislação/ normativos em vigor sobre a matéria.

Norma XXXVIII
Disposições Complementares

1. Casos omissos ou duvidosos serão devidamente analisados e decididos pela Direção.

2. O SAD não tem períodos de encerramento para férias.

3. O foro da comarca de Pombal salvo exceções, é o competente para a resolução de eventuais conflitos que possam surgir em matéria de aplicação, interpretação ou integração das regras constantes do presente regulamento interno, entre a instituição, seus clientes e seus familiares

4. Em caso de conflito também poderá ser solicitado ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo – Rua D. Afonso Henriques, nº 1 – 4700-030 Braga, a intermediação do conflito.

5. A recolha e o tratamento de dados pessoais é feita conforme o descrito na politica de privacidade e proteção de dados em vigor no Centro Social do Carriço.

6. Em contextos de pandemia aplica-se o disposto no plano de contingência em vigor na instituição. Sendo de cumprimento obrigatório por todas as partes incluindo do cliente.

Norma XLIV
Entrada em vigor

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção a 07 de Janeiro 2026 e entra em vigor a 12 Janeiro 2026.

A Direção

_____

_____

_____

_____

_____

ANEXO I

1. *Quadro critérios de selecção e priorização – Pontuação*

Critérios	%
1 - Situação económico-financeira precária	**19**
2 - Situações de emergência social	**17**
3 - Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar cuidados básicos	**15**
4 - Grau dependência	**13**
5 - Situação encaminhada pelo serviço da Segurança social	**11**
6 - Risco de Isolamento Social	**9**
7 - Residência na área geográfica da resposta social	**7**
8 - Necessidade expressa do cliente	**5**
9 - Ter mais de 66 anos	**4**
10 - Sócio há mais de 1 ano	**Critério desempate**
TOTAL	**100**

- A Pontuação é função do grau de importância dos critérios.
- O valor final resulta da soma da pontuação e a ponderação a dividir pelo número total de critérios.

ANEXO II

IT.02/PS1 - Gestão Chaveiro

Objetivo

- Definir a gestão das chaves internas e externas.

Âmbito

- Estabelecer regras de controlo da utilização das chaves internas e externas.

Responsabilidades

- É da responsabilidade dos Serviços Administrativos e Diretora Técnica o controlo e gestão das chaves.
- Aos domingos e feriados a gestão das chaves compete à cozinheira de serviço.
- É da responsabilidade de todos os trabalhadores a correta utilização das chaves.

Aplicação

- Inventariar as chaves da Instituição e registar no impresso – **Chaves Internas – I.23/PS1**
- Inventariar as chaves dos clientes que estão à guarda da Instituição para uso das equipas de serviço e registar no impresso – **Chaves externas – I.20/PS1**
- Sempre que o cliente nos entrega a chave do domicílio, este ou o seu representante deve assinar o impresso a **Entrega e Receção de chave do domicílio – I.53/PR2/PR3**
- Sempre que se pretenda utilizar uma determinada chave, o trabalhador dirige-se à secretaria solicita-a procedendo ao registo no impresso – **Levantamento e Entrega das Chaves – I.22/PS1.**
- O utilizador ou equipa utilizadora da chave é responsável pelo seu uso. Em caso de dano ou perda deverá informar de imediato a Diretora Técnica (caso de chave externa) e Serviços Administrativos (chave interna). Em função da situação são tomadas as medidas que se julguem adequadas e remetida para NC.
- Sempre que se entrega a chave após a sua utilização, o administrativo ou o trabalhador regista a sua entrega no impresso - **Levantamento e Entrega das Chaves – I.22/PS1**
- Quando uma chave interna é atribuída a qualquer elemento Diretivo e/ou qualquer trabalhador regista-se também no impresso - Chaves Internas.
- Quando uma chave do cliente lhe é devolvida, o mesmo ou seu representante deve assinar o impresso- **Entrega e Receção da Chave do Domicílio – I.53/PR2/PR3,** devendo-se atualizar o registo de chaves externas.

ANEXO III

DECLARAÇÃO

Declaro que recebi um exemplar do Regulamento Interno da Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário e foi explicado o seu conteúdo.

Nome Candidato/Cliente: _____

Assinatura do Responsável: _____

Data: ____/____/_____

Nota: Arquivar no processo do candidato/cliente

QUADRO REVISÕES

Edição	Revisão	Data	Alteração
1	00 a 10	-	Alterações arquivadas nas versões anteriores
2	00	27/06/2022	Inserção anexo III – Declaração comprovativa de entrega do Regulamento Interno Introdução Quadro de Revisões
2	01	12/09/2023	Alteração VII, ponto 4 e alteração da legislação aplicável à resposta social
2	02	26/01/2024	Acrescentou-se informação no ponto 2.9.1 da norma XVIII. A alterou-se os pontos 4 e 5 da norma XVII
2	03	07/10/2024	Alterou-se a tabela do ponto 2.9 da norma XVIII de forma a contemplar várias situações dando resposta às necessidades específicas de cada cliente
2	04	06/01/2025	Alterou-se a norma IV identificando os serviços que estão incluídos na mensalidade e os que são extra mensalidade. Revisão do ponto 3 da norma XIV. Acrescentou-se o ponto 8 da norma XVII
2	05	05/01/2026	Alterou-se o quadro do ponto 2.9.1 da norma XVIII e acrescentou-se a alínea o) da Norma II