



R

# ASSOCIAÇÃO CULTURAL E DESPORTIVA DA CASA DO POVO DE VILA BOA DO BISPO

IPSS – INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL

## REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

### CAPÍTULO I Disposições gerais

#### Artigo 1.º

**Caracterização, Localização e Âmbito de aplicação**  
O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, sito na Rua D. António José da Rocha Couto, n.º 647, 4625 – 640 Freguesia de Vila Boa do Bispo, Concelho de Marco de Canaveses, Distrito do Porto, com o n.º telefone 255 589187 é uma resposta social da Associação Cultural e Desportiva da Casa do Povo de Vila Boa do Bispo, Instituição Particular de Solidariedade Social – IPSS e Pessoa Coletiva de utilidade pública, sob a forma de associação, sem fins lucrativos. Possui acordo de cooperação para a resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto em 29 de setembro de 1992. Esta resposta social rege-se pelos seguintes artigos:

#### Artigo 2.º

##### Definição e legislação aplicável

O SAD é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito e rege-se pelo estipulado no:

- a) 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;
- b) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro na sua atual redação – Aprova o Estatuto das IPSS;
- c) Portaria n.º 196-A/2025 de 1 de julho na sua atual redação;
- c) Decreto – Lei n.º 33/2014 de 4 de março na sua atual redação define o regime jurídico da instalação,

funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional.

e) Acordo de Cooperação em vigor;  
Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;

f) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

#### Artigo 3.º

##### Destinatários

São destinatários do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO as 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 e não disponham de apoio familiar para o efeito.

#### Artigo 4.º

##### Objetivos gerais

Constituem objetivos gerais do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO:

- 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 utentes 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 utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

**Artigo 5.º****Cuidados e serviços prestados**

1. Para a prossecução dos seus objetivos o SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO reúne condições para proporcionar um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos utentes:
  - a) Cuidados de higiene, de conforto pessoal;
  - b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - c) Fornecimento e apoio nas refeições;
  - d) Tratamento da roupa de uso pessoal do utente;
  - e) Atividades de animação e socialização (animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade);
  - f) Outros serviços (cuidados de imagem, transporte para aquisição de bens e serviços);
2. Os cuidados e serviços são prestados nos dias úteis.
3. Os serviços a prestar são negociados com o utente e/ou seu representante legal de acordo com as necessidades do utente.

**CAPÍTULO II****Processo de admissão dos utentes****Artigo 6.º****Condições de admissão**

São condições de admissão no SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO:

- a) Estarem enquadrados nos critérios referidos no artigo n.º7;
- b) A aceitação do presente regulamento;
- c) A celebração de um Contrato de Prestação de Serviços.

**Artigo 7.º****Critérios de prioridades na admissão**

Conforme Portaria n.º196-A/2015 de 1 de junho na sua atual redação, são privilegiadas na admissão na resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO as pessoas que se encontrem em situação social e económica mais desfavorecida.. Compete à Direção da Instituição e à Direção Técnica fazer a seleção dos utentes de acordo com os seguintes critérios de seleção e priorização:

- a) Situação social e económica mais desfavorecida - 50 pontos;
- b) Isolamento pessoal e social - 15 pontos;
- c) Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar os cuidados básicos necessários - 15 pontos);
- d) Incapacidade para satisfazer algumas necessidades básicas - 10 pontos;
- d) Idade - 5 pontos;
- e) Residência na área de intervenção da instituição - 5 pontos.

**Artigo 8.º****Inscrição**

1. A organização do processo de admissão é da responsabilidade do(a) Diretor(a) Técnico(a).
2. Para efeitos de admissão, o utente 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 apresentação do original do Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade para a recolha dos seguintes dados pessoais:
  - a) N.º do Bilhete de Identidade nos moldes previstos na Lei n.32/2017, de 1 de junho na sua atual redação;
  - b) N.º Cartão de Cidadão do utente;
  - c) N.º do Cartão de Contribuinte do utente;
  - d) N.º do Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente;
  - e) N.º do Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que a utente pertença;
2. No seguimento do processo de admissão também será necessária a entrega de cópias dos seguintes documentos:
  - a) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
  - b) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar (declaração IRS);
3. Do familiar, representante legal ou tutor, a respetiva morada e contactos e mediante apresentação do original do Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidades a recolha dos seguintes dados pessoais:
  - a) N.º do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão;
  - b) N.º cartão de contribuinte fiscal;
4. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da instituição das 9h30 às 12h30 e das 14h00 às 17h30.
5. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como seja certidão de sentença judicial que determine a tutela ou curatela.
6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
7. Declaração assinada pelo utente e/ou seu representante legal em como autoriza, em conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados de 25 de maio de 2018, a recolha dos dados pessoais supracitados e a informatização dos mesmos para efeitos de elaboração do processo individual.
8. As inscrições em lista de espera são aceites durante todo o ano

**Artigo 9.º****Lista de inscrição**

Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na lista de inscrições.



Tal facto é diretamente comunicado pela Direção Técnica ao utente e/ou seu representante legal.

#### **Artigo 10.º**

##### **Retirada da lista de Candidatos**

O candidato a utente só será retirado da lista de candidatos quando o declare em documento por si subscrito.

#### **Artigo 11.º**

##### **Atendimento, Admissão, Acolhimento e Integração**

1. O Atendimento, Admissão, Acolhimento e Integração dos utentes é da responsabilidade do Diretor (a) Técnico(a) e será feito de acordo com as normas constantes no presente regulamento, nomeadamente:

- a) Definição e adaptação dos serviços prestados ao utente após avaliação das suas necessidades;
  - b) Apresentação da equipa prestadora de serviços;
  - c) Reforço da participação do próprio utente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como da(s) pessoa(s) que lhe estão próximas;
  - d) 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;
  - 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, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente de rescindir o contrato de prestação de serviços.

#### **Artigo 12.º**

##### **Processo individual do utente**

1 - É obrigatória a elaboração de um processo individual do utente do qual constam, designadamente:

- 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 direção técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. O processo individual é permanentemente atualizado.

#### **Artigo 13.º**

##### **Contrato de prestações de serviços**

Na resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO a renovação da prestação dos serviços ao utente é automática enquanto se mantiverem os critérios definidos no n.º 7.

### **CAPÍTULO III**

#### **Regras de funcionamento**

#### **Artigo 14.º**

##### **Capacidade**

A resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO tem capacidade máxima de 30 utentes.

#### **Artigo 15.º**

##### **Funcionamento**

1. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO funciona de 2ª a 6ª feira (dias úteis), 12 meses por ano.
2. O horário de funcionamento é o seguinte:
  - a) Entrada: 08:00 horas;
  - b) Saída 17h30.
3. Dias em que a instituição encerra:
  - a) Todos os feriados nacionais e locais (8 de setembro);
  - b) 24 de dezembro;
  - c) 3ª feira de Carnaval;
  - d) 2ª feira de Páscoa.

Sempre que a instituição encerrar, por qualquer motivo e/ou noutra data não mencionada, os utentes, seus familiares e/ou representante legal serão antecipadamente avisados.

#### **Artigo 16.º**

##### **Comparticipação familiar**

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

RAF/12 -D  
N

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

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 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)
- f) 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

pelos 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 cademeta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;

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, desde que devidamente comprovadas;
- e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares;

### Artigo 17.º

#### Tabela de Comparticipações

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

| Número de serviços | Dias úteis |
|--------------------|------------|
| 2                  | 40%        |
| 3                  | 45%        |
| 4                  | 50%        |



|   |     |
|---|-----|
| 5 | 55% |
| 6 | 60% |

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c), d) e e) do n.º 4 do Artigo 34.º 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. A comparticipação familiar máxima calculada nos termos das presentes normas não poderá exceder o custo médio real do cliente verificado no SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.

4. Fora dos casos de comparticipação máxima prevista, em situações de existência de "Manifestações de fortuna e outros acréscimos patrimoniais não justificados" (Artigo 89.º - A, da Lei Geral Tributária), assiste à Direção e a Direção Técnica o direito de averiguar e/ou solicitar ao utente/representante legal informação sobre tais situações.

5. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;

b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.

6. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

7. Em caso de alteração à tabela em vigor, os clientes e/ou representantes legais serão avisados, por escrito, com a antecedência mínima de 30 dias.

8. Os utentes admitidos a partir do dia 16 de cada mês beneficiam de uma redução de 50% na comparticipação familiar.

9. Os utentes que cessem o recebimento dos serviços entre os dias 1 e 15 de cada mês beneficiam de uma redução de 50% na comparticipação familiar.;

10. Redução de 10% na comparticipação do segundo familiar no caso de frequentar a mesma resposta social (casal).

10. A Direção poderá reduzir o valor ou suspender o pagamento das comparticipações familiares sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

#### **Artigo 18.º**

##### **Faltas**

1. Sempre que o utente tencione faltar, deve, no dia anterior, avisar, por forma a permitir a adequada organização dos serviços da instituição.

2. As faltas, por motivos não imputáveis à instituição, só conferem direito à redução 10% da comparticipação familiar se forem iguais ou superior a 15 dias consecutivos. De acordo com a Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho de 2019, consideram-se razões de natureza transitória as que decorrem de situação de doença, acidente, férias, acompanhamento de familiares ou outras relacionadas com a integração social e familiar do utente e desde que não ocorram por um período superior a seis meses.

#### **Artigo 19.º**

##### **Pagamento de mensalidades**

1. A comparticipação familiar tem que ser paga na secretaria da Associação, até ao dia 08 do mês a que disser respeito, no seguinte horário: – 09h30 às 12h30 – 14h00 às 16h30h.

2. A comparticipação familiar pode ser paga em numerário, ou cheque emitido, expressa e obrigatoriamente, à ordem da Instituição.

3. O atraso, injustificado, superior a 60 dias do pagamento da comparticipação familiar, confere a instituição o direito a suspender o SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, sendo que a retoma só poderá ocorrer após acerto de contas.

#### **Artigo 20.º**

##### **Montante e Revisão anual das comparticipações familiares**

1. As comparticipações familiares do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO são objeto de revisão anual, de acordo com a aplicação da tabela e o custo médio real do utente, no ano civil anterior.

2. A revisão da comparticipação familiar é feita anualmente ou sempre que ocorram alterações, designadamente, no rendimento *per capita* e/ou nas opções de cuidados e serviços a prestar.

#### **CAPÍTULO IV**

##### **Da Prestação dos Cuidados e Serviços**

#### **Artigo 21.º**

##### **Confeção, transporte e/ou distribuição de refeições**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário contempla as seguintes refeições diárias aos seus utentes:

- Almoço e sobremesa /jantar e sobremesa;
- Lanche.

2. A ementa é elaborada semanalmente e é facultado cópia ao utente.

3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

4. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição de refeições. As refeições são distribuídas diariamente, uma vez por dia.

5. A confeção, transporte e distribuição de refeições são efetuadas 5 vez por semana (dias úteis).

**Artigo 22.º****Tratamento de roupa de uso pessoal do utente**

1. No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.
2. O tratamento de roupa da semana é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente.
3. O tratamento de roupa é efetuado consoante a necessidade do utente e o definido no contrato de prestação de serviços.

**Artigo 23.º****Cuidados de higiene, de conforto pessoal**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado mais um serviço.
3. Os cuidados de higiene, de conforto pessoal são efetuadas consoante a necessidade do utente e o definido no contrato de prestação de serviços.

**Artigo 24.º****Higiene habitacional estritamente necessária a natureza dos serviços prestados**

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o definido no contrato de prestação de serviços.

**Artigo 25.º****Atividades de animação e socialização**

1. Aos utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um. As atividades serão desenvolvidas conforme o plano de desenvolvimento individual acordado entre o utente e instituição.
2. A organização da atividade socioculturais, lúdicas e recreativas assim como os passeios são da responsabilidade da técnica de serviço social sob supervisão do(a) Diretor(a) Técnico(a).
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou participados, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
4. A autorização dos familiares ou responsáveis é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo.
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

6. Quando a instituição promover passeios ou outras saídas ao exterior informará, com a antecedência mínima de 48h, os familiares e/ou representante legal dos utentes.

7. Dependendo da atividade/saída ao exterior, poderá haver necessidade de o equipamento social encerrar no dia da ocorrência.

8. A aquisição dos bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.

9. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

**Artigo 26.º****Cuidados médicos e de enfermagem**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e ou do próprio utente; Contudo, sempre que possível e for solicitado pelo utente e ou familiar, a Instituição facultará o transporte do utente a unidade de saúde local para consulta ou serviços de enfermagem.
2. Os utentes são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico pelos familiares.
3. Em caso de urgência recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (centro de saúde ou hospital) sendo que o familiar responsável é imediatamente informado do sucedido devendo deslocar-se, logo que possível, a unidade de saúde para onde foi transportado o utente.
4. Serão promovidas diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar do utente que dele careça, tudo ao abrigo do esquema do Serviço Nacional de Saúde e da Segurança Social vigentes.
5. Quando solicitado pelos familiares, será promovida a vigilância da toma medicação diária do(a) utente, sendo da responsabilidade do(a) utente e/ou familiar a preparação diária da mesma.

**CAPÍTULO V****Recursos****Artigo 27.º****Pessoal**

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

**Artigo 28º****Direção técnica**

1. A Direção Técnica deste SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO compete a um Técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir



o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

2. O (a) Diretor(a) Técnico(a) é substituído(a), nas suas ausências e impedimentos pelo(a) Presidente da Direção.

## **CAPÍTULO VI**

### **Direitos e Deveres**

#### **Artigo 29.º**

##### **Direitos dos utentes**

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) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- f) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- g) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- i) 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;
- j) 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;
- k) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- l) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

#### **Artigo 30.º**

##### **Deveres dos utentes**

São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO e os dirigentes da Instituição;

c) Cuidar da sua saúde e comunicar/informar qualquer alteração respeitante ao estado de saúde e na prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;

d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;

e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido até ao dia 8 de cada mês;

f) Informar os colaboradores do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO sempre que se ausentar do domicílio em horário coincidente com a prestação dos serviços contratados;

g) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;

h) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente conforme contrato de prestação de serviços.

#### **Artigo 31.º**

##### **Direitos da Direção**

1. São direitos Direção:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) A co-responsabilização 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 direitos dos trabalhadores e voluntários afetos ao SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO:

- a) Serem tratados com respeito e dignidade;
- b) Frequentar ações de formação adequadas;
- c) Receber atempadamente a remuneração acordada.

#### **Artigo 32.º**

##### **Deveres da Direção**

1. São deveres da Direção:



- a) Aceitação do princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos económica e socialmente mais desfavorecidos;
  - b) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
  - c) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
  - d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
  - e) Colaborar ativamente com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
  - e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
  - f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
  - g) Manter os processos dos utentes atualizados;
  - h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
2. São deveres dos trabalhadores e voluntários afetos ao SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO:
- a) Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenir quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
  - b) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;
  - c) No tratamento dos utentes, deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
  - d) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
  - e) Considerar que o domicílio do utente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização;
  - f) Nos casos em que lhe tenha sido confiada a chave do domicílio do utente, esta deve ser guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de cuidados;
  - g) Na ocorrência de um óbito deve informar imediatamente o familiar/responsável e o serviço, devendo ser providenciada a presença de um médico;
  - h) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;
  - i) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou

indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;

j) Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;

k) Informar os seus superiores, sobre o impacto das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação.

### Artigo 33.º

#### Direitos dos funcionários

Os funcionários do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO gozam do direito de serem tratados com educação e urbanidade por todos os utentes do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.

### Artigo 34.º

#### Deveres dos funcionários

Ao pessoal em serviço no SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor.

## CAPÍTULO VII

### Exclusão de utentes

### Artigo 35.º

#### Causas de Exclusão de Utes

1. A exclusão é a sanção máxima aplicada a um utente cujo comportamento, pela sua gravidade, torne imediata e irremediavelmente impossível a manutenção da sua utilização dos serviços que lhe são prestados pela Instituição.
2. São causas de exclusão, nomeadamente:
  - a) Comportamentos que ponham em causa a integridade física de outros utentes ou colaboradores;
  - b) Comportamentos que intervenham na reputação e imagem da Instituição e seus dirigentes.

### Artigo 36.º

#### Procedimento

1. A exclusão será sempre precedida de um processo escrito que permita ao utente apresentar a sua defesa.
2. Compete à Direção ordenar a realização do processo.

### Artigo 37.º

#### Decisão

A deliberação de exclusão de um utente é da competência da Direção e Diretor(a) Técnico(a), concluído o aludido processo disciplinar.

**CAPÍTULO VIII**  
**Disposições Finais**

**Artigo 38.º**

**Livro de reclamações**

Nos termos do Decreto -Lei 74/2017, de 21 de junho, o SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO possui Livro de Reclamações em formato físico e eletrónico. O livro de reclamações eletrónico está disponível em <https://www.cpvilaboadoobispo.com>.

O livro de reclamações físico poderá ser solicitado na secretaria, pelo utente e/ou familiar, durante o horário de funcionamento da instituição.

**Artigo 39.º**

**Livro de registo 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 ao acautelar e preservar os utentes e colaboradores da instituição.

**Artigo 40.º**

**Contrato de prestação de serviços**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a Instituição é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, onde constam os direitos e os deveres de ambas as partes e os serviços acordados.

2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo do utente.

3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada sob forma de adenda, por mútuo consentimento, e assinada pelas partes.

**Artigo 41.º**

**Alterações ao presente regulamento**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do serviço de apoio domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.

2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.

3. De igual modo, as alterações ao presente regulamento interno serão comunicadas ao Instituto de Segurança Social, IP com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

**Artigo 42.º**

**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 43.º**

**Entrada em vigor**

1. O presente regulamento é constituído por 9 páginas, foi aprovado em reunião de Direção no dia 13/08/2025, e entra em vigor no dia 01/10/2025.

2. Aquando da celebração do contrato de prestação de serviços será dado um exemplar deste regulamento ao utente e/ou familiar responsável ou seu representante legal.

O Presidente da Direção da A.C.D. Casa do Povo de Vila Boa do Bispo/IPSS



(Dr. Rui Manuel Correia Teixeira)

Associação Cultural e Desportiva da  
Casa do Povo de Vila Boa do Bispo  
Inst. Particular Solidariedade Social de Utilidade Pública

A Direção

Associação de Defesa da  
Cidade de São Paulo  
Rua da Favela, 100 - São Paulo, SP