



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE GUILHADESES

Instituição Particular de Solidariedade Social | Pessoa Coletiva de Utilidade Pública

NIPC 503 023 744

Avenida Escola Júlio Lima, 903 – Guilhadeses – 4970-781 – Arcos de Valdevez

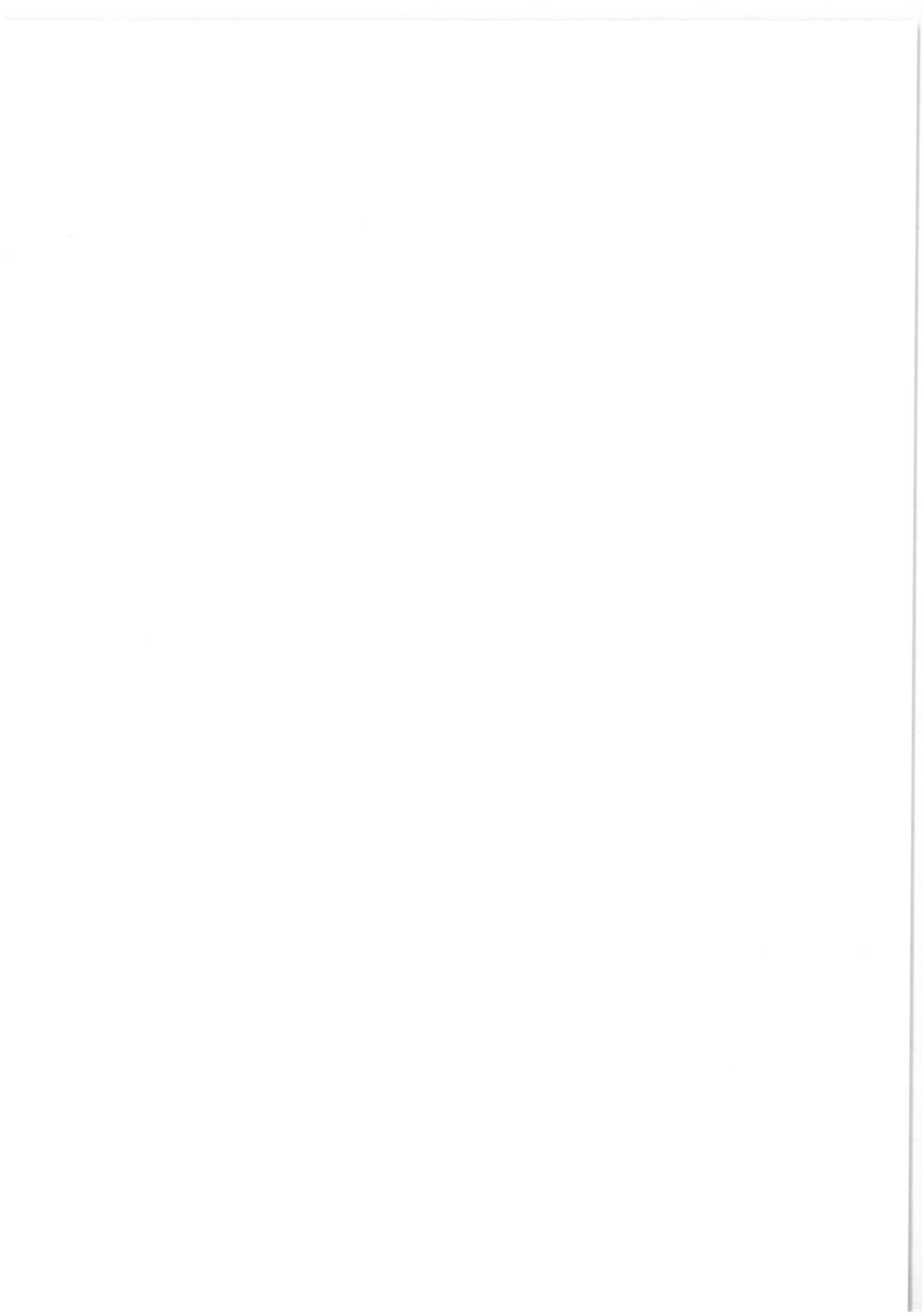
Telefone geral: 258 522224 (Chamada para a rede fixa nacional)

centroguilhadeses@gmail.com | www.cpsguilhadeses.pt

Regulamento Interno

SAD- SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Versão nº 7/2026





CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE GUILHADESES

Regulamento Interno para a resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário

74

Handwritten signatures and initials in blue ink.

ÍNDICE

.....1

REGISTO DE REVISÕES

.....3

PRÂMBULO E NOTA JUSTIFICATIVA

.....4

CAPÍTULO 1 – Normas Gerais

.....5

Norma 1.^a Normas Aplicáveis

Norma 2.^a Serviços

CAPÍTULO 2 – Candidatura e Inscrição

.....6

Norma 3.^a Candidaturas

Norma 4.^a Critérios de Prioridade das Candidaturas

Norma 5.^a Inscrição

Norma 6.^a Admissão

Norma 7.^a Processo Individual do Utente

CAPÍTULO 3 – Pagamentos

.....10

Norma 8.^a Mensalidade

Norma 9.^a Determinação do Rendimento para Aplicação da Mensalidade

Norma 10.^a Cálculo da Mensalidade

Norma 11.^a Pagamentos de Serviços e Atividades Facultativos

Norma 12.^a Efeitos das Ausências na Mensalidade

CAPÍTULO 4 – Regras de Funcionamento

.....15

Norma 13.^a Horário

Norma 14.^a Funcionamento dos serviços e atividades desenvolvidas

Norma 15.^a Direitos e Deveres das Partes

CAPÍTULO 5 - Extinção do Contrato

.....18

Norma 16.^a Cessação e Suspensão do Contrato

Norma 17.^a Acordo das Partes

Norma 18.^a Resolução

Norma 19.^a Denúncia unilateral

Norma 20.^a Impossibilidade Superveniente



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE GUILHADESES

Regulamento Interno para a resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the bottom and several smaller ones above it.

Norma 21.^a Caducidade

CAPÍTULO 6 - Disposições Especiais

.....19

Norma 22.^a Registo de Ocorrências

Norma 23.^a Sinalização de Emergências, Risco de Maus-Tratos e Negligência

CAPÍTULO 7 - Disposições Finais

.....21

Norma 24.^a Comunicações

Norma 25.^a Não Renúncia

Norma 26.^a Assinaturas Digitais

Norma 27.^a Livro de Reclamações

Norma 28.^a Proteção de Dados

Norma 29.^a Recolha e Divulgação de Imagens

Norma 30.^a Transmissão da Posição Contratual

Norma 31.^a Alterações ao Regulamento

Norma 32.^a Outras Cláusulas Aplicáveis

Norma 33.^a Outras Normas Aplicáveis

Norma 34.^a Entrada em vigor

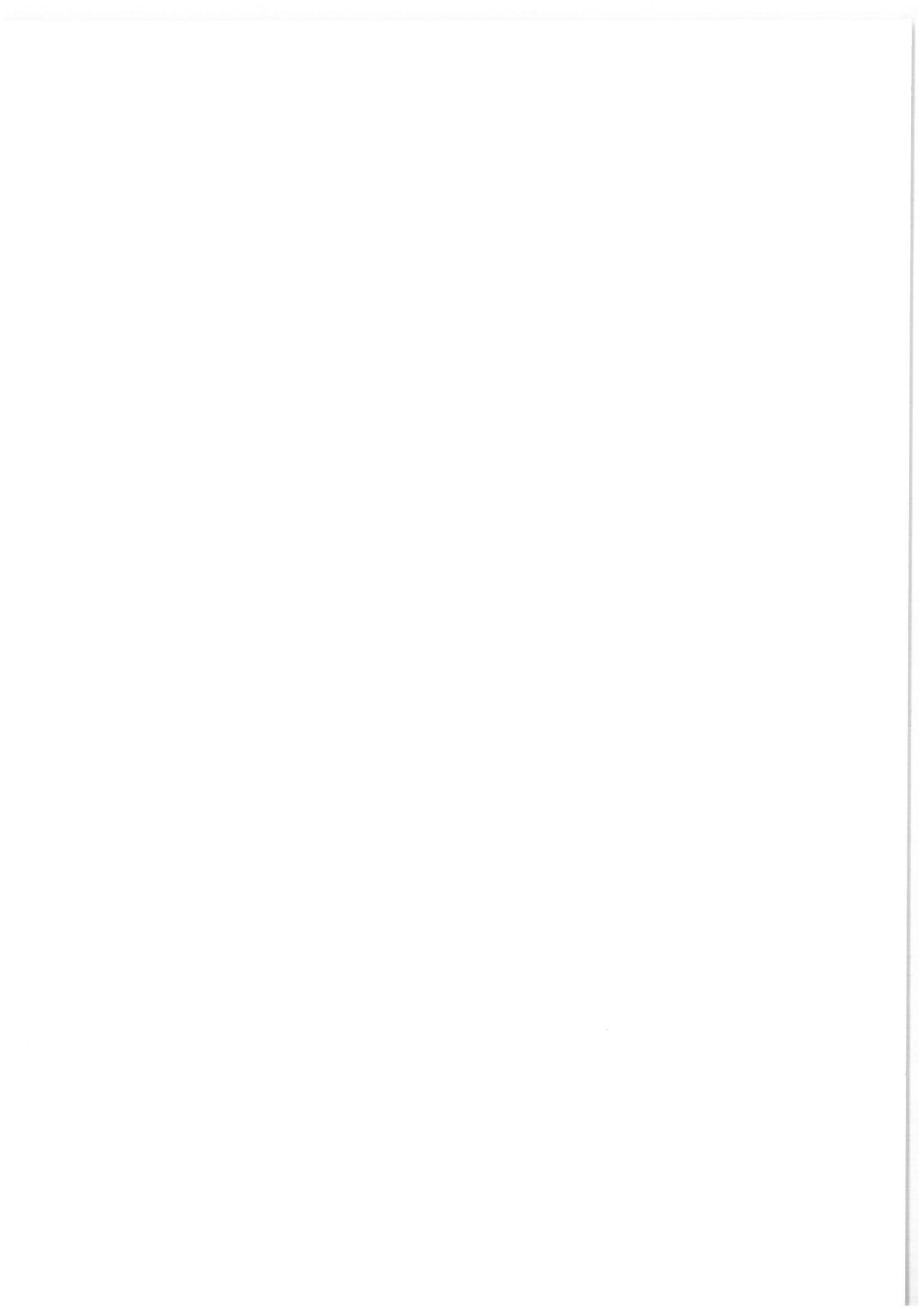


CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE GUILHADESES

Regulamento Interno para a resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário

REGISTO DE REVISÕES

Versão nº	Descrição	Páginas	Data
1	Elaboração	Geral	2007
2	Revisão	Geral	2011
3	Revisão	Geral	2014
4	Revisão	Geral	2015
5	Revisão	Atualização	2020
6	Revisão	Geral	2023
7	Revisão	Atualização global para melhoria dos serviços; suprimimento e alteração de normas, números e alíneas	2026





CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE GUILHADESES

Regulamento Interno para a resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário

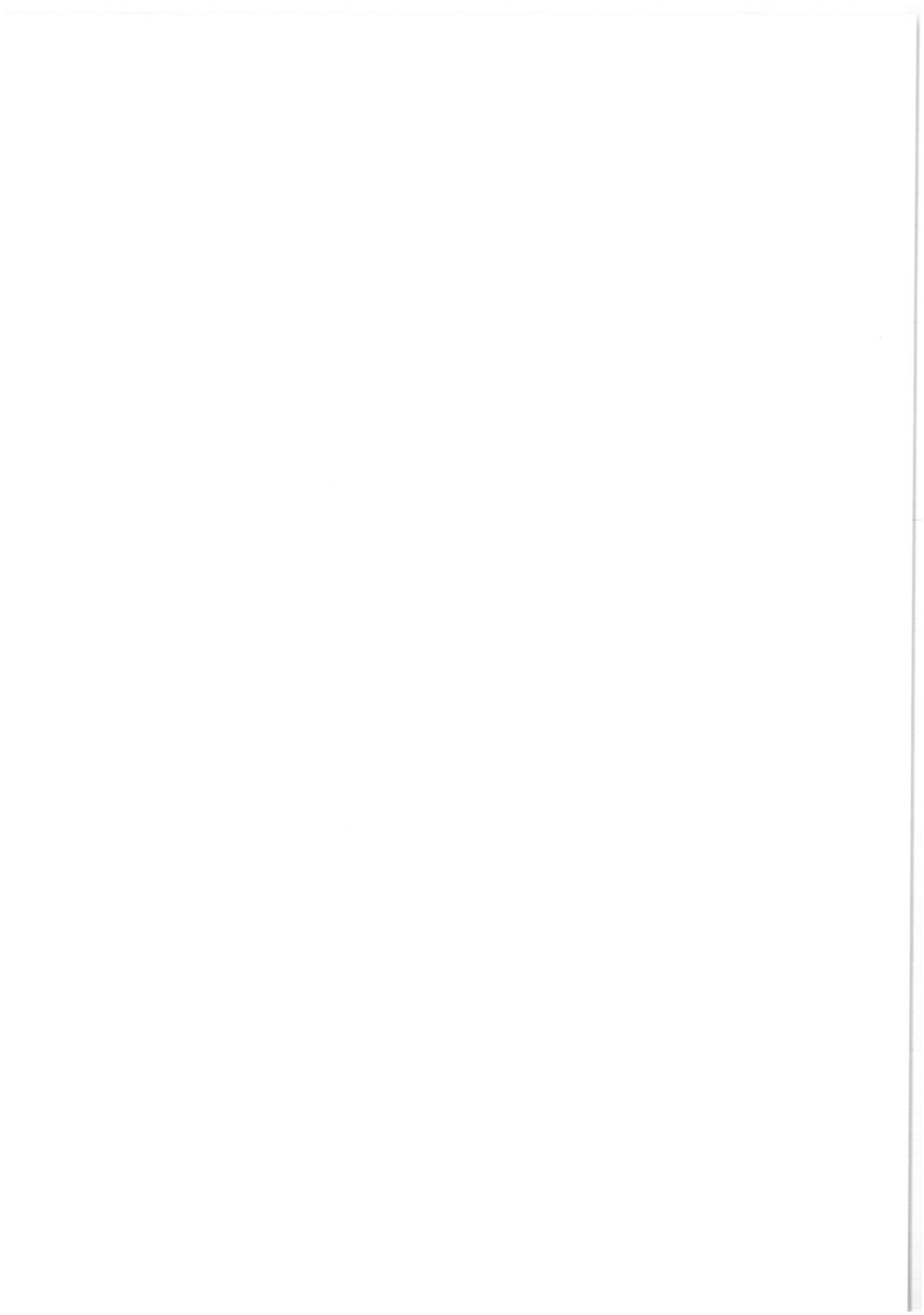
TM
@
HDP
C

PRÂMBULO E NOTA JUSTIFICATIVA

O Regulamento Interno para a resposta social Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) foi alvo de um processo de atualização regulamentar, motivado pelo compromisso contínuo de melhoria dos serviços a prestar aos seus utilizadores. Esta revisão obrigou à alteração pontual e ao suprimento de diversas normas, números e alíneas, garantindo a total adequação da resposta social às necessidades administrativas e pedagógicas atuais.

O processo de aprovação e divulgação do documento seguiu estas datas:

1. **Aprovação e Validação Interna:** O presente Regulamento Interno foi integralmente aprovado e validado em reunião de Direção realizada a 30/07/2026, constituindo documento oficial da instituição;
2. **Notificação e Publicitação:** O teor regulamentar foi remetido aos serviços do Instituto da Segurança Social, I.P., e dado a conhecer aos utilizadores em 30/07/2026, cumprindo os prazos legais de publicitação;
3. **Entrada em Vigor:** O presente Regulamento Interno entra formalmente em vigor a 29/08/2026, aplicando-se a partir desta data a toda a organização da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário.





CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE GUILHADESES

Regulamento Interno para a resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário

TV
@
DB
C...

Leia com atenção as normas que se seguem, uma vez que ao assinar o contrato de prestação de serviços ou apresentar candidatura para o efeito, considera-se que as leu, compreendendo e aceitando o seu conteúdo, vinculando-se na íntegra às regras aqui descritas.

CAPÍTULO 1

Normas Gerais

Norma 1.^a

Normas aplicáveis

1.1. O Regulamento. O presente regulamento (o “Regulamento”) define os termos e condições do serviço de apoio domiciliário (o “SAD”), gerida pelo Centro Paroquial e Social de Guilhadeses (a “Instituição”). O Regulamento corresponde a cláusulas contratuais definidas pela Instituição.

1.2. O Contrato. Para além do Regulamento, que define as regras gerais, a Instituição e o utente que frequenta o SAD (o “Utente”) e respetivos familiares, representante ou acompanhante (as “Pessoas de Referência”) celebram um contrato de prestação de serviços com regras específicas aplicáveis à relação contratual entre Instituição, Utente e Pessoas de Referência.

1.3. O Regulamento e o Contrato. O Regulamento aplica-se à relação contratual, em tudo o que não se encontrar especificamente previsto no contrato de prestação de serviços (o “Contrato”). Em caso de divergência entre o texto do Regulamento e o texto do Contrato, o texto do Contrato prevalece.

1.4. Adesão ao Regulamento. Com a assinatura do Contrato, as partes declaram compreender e aceitar a aplicação das normas do Regulamento à sua relação contratual (a “Declaração de Adesão”); no caso de candidatura, considera-se que a Declaração de Adesão tem lugar com a apresentação da candidatura, constituindo adesão apenas à Parte 2 do Regulamento.

1.5. Outras normas aplicáveis. No fim do Regulamento, encontra uma lista das normas legais e regulamentares mais relevantes, para efeitos meramente informativos.

Norma 2.^a

Serviços

2.1 Serviços prestados. O SAD presta os seguintes serviços:

- a. **Fornecimento e/ ou apoio na refeição** (o almoço), que consiste na entrega diária (ou nos dias acordados), de acordo com a ementa semanal, e que inclui tipicamente a sopa, prato, sobremesa (fruta ou doce) e pão, garantindo o respeito por dietas com prescrição médica;
- b. **Tratamento de roupa de uso pessoal**, que abrange a lavagem, secagem de roupa de uso pessoal do utente;
- c. **Cuidados de higiene e conforto pessoal** que consistem no apoio ou realização da higiene corporal (no leito ou na casa de banho), substituição de produtos de absorção, caso se aplique, cuidados de imagem (barbear; hidratar pele, cuidados de unhas e cabelos) e posicionamento, visando garantir o bem-estar e a dignidade do utente;



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE GUILHADESES

Regulamento Interno para a resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário

d. **Higiene habitacional**, que engloba a arrumação e pequenas limpezas no domicílio do utente e as estritamente necessárias à natureza dos cuidados prestados, garantindo as condições mínimas de salubridade e de conforto no espaço envolvente ao utente (quarto, casa de banho, sala e cozinha);

e. **Atividades de animação e socialização**, designadamente: animação; lazer; cultura; aquisição de bens e géneros alimentares; apoio em pequenos serviços e deslocação a entidades da comunidade.

2.2 Pagamento dos serviços. A prestação dos serviços referidos no número anterior está incluída no valor de mensalidade a pagar pela sua utilização por parte do Utente.

2.3 Serviços e atividades facultativos. O SAD pode prestar ainda outros serviços de natureza opcional, mediante solicitação prévia do interessado:

a. Fornecimento de lanche, entregue em conjunto com o almoço, composto por uma bebida (leite ou sumo) e um pão guardado (manteiga, marmelada ou queijo).

CAPÍTULO 2

Candidatura e Inscrição

Norma 3.ª

Candidaturas

2.1 Destinatários. São aceites candidaturas de pessoas com 65 anos de idade ou mais anos que, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária (a “Condição de Admissão”).

2.2 Casos excecionais. Em casos devidamente fundamentados, mediante avaliação da Instituição, podem ser aceites de candidaturas de idade inferior a 65 anos de pessoas que por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

2.3 Momento da candidatura. São admitidas todos os dias úteis das 9h às 17h30.

2.4 Forma da candidatura. A candidatura é apresentada nos serviços administrativos da Instituição, através do preenchimento de uma ficha de candidatura.

2.5 Entrevista de avaliação inicial. Tem lugar uma entrevista de avaliação inicial de requisitos, da competência da coordenadora técnica com o seguinte objetivo: recolha de informação sobre necessidades e expectativas do candidato; informar de forma pormenorizada do funcionamento organizacional e análise dos critérios de seleção e priorização.

2.6 Aprovação da Candidatura. Para aprovação da candidatura, é esta sujeita a análise que tem como objeto, entre outros, a verificação da Condição de Admissão e a aplicação de critérios de prioridade previstos na cláusula seguinte.

2.7 Aprovação e convite a inscrição. Após aprovação da candidatura pela Instituição, é realizado convite para inscrição pela Instituição nos termos da Norma 5ª.

2.8 Documentos obrigatórios. Para apresentar validamente uma candidatura, deve submeter os seguintes documentos obrigatórios:



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE GUILHADESES

Regulamento Interno para a resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário

74
[Handwritten signatures and initials]

a. Situação financeira: comprovativos dos rendimentos do agregado familiar do Utente, designadamente declaração de IRS e nota de liquidação, e das despesas mensais fixas do mesmo agregado.

b. Situação pessoal:

- i. Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão;
- ii. Cartão de beneficiário da Segurança Social, pensionista ou outro subsistema;
- iii. Cartão de identificação fiscal;
- iv. Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou outro subsistema;
- v. Boletim de vacinas, relatório médico, comprovativo da situação clínica do idoso;
- vi. Autorização para a recolha e tratamento de dados pessoais.

c. Situação judicial: mediante solicitação da Instituição, pode ainda ser necessária cópia de decisão judicial que ateste a capacidade de representação do Utente.

2.9 Candidatura urgente. Em casos excecionais, de justificada urgência na inscrição, pode ser dispensada a apresentação de ficha de candidatura, contudo, logo que possível deve ser dado início à formalização do processo do utente.

2.10 Omissão de documentos. A omissão de entrega de documentos comprovativos dos rendimentos do agregado familiar deve ser corrigida, mediante a sua entrega integral, no prazo máximo de cinco (5) dias úteis após a primeira insistência da Instituição.

Norma 4.^a

Critérios de Prioridade das Candidaturas

4.1 Quando se aplicam. Sempre que se verifiquem mais candidaturas do que vagas disponíveis, são aplicados critérios de prioridade para que a Instituição decida, de entre as candidaturas recebidas, quais aprova para inscrição e quais ficam a aguardar vaga em lista de espera.

4.2 Critérios de prioridade. Os critérios de prioridade são aplicados por preenchimento sucessivo de critérios – i.e. só é aprovada uma candidatura de prioridade inferior quando todas as candidaturas de prioridade superior tenham sido aprovadas –, sendo os seguintes, por ordem de prioridade, do mais prioritário para o menos prioritário:

Critério	Valor	Pontos	Valorização	Pontuação
Suporte social e familiar vulnerável	0 pontos: Baixa - Suporte familiar funcional (dia e noite) ou suporte funcional da rede de apoio social;	Valor de 0-10	20	0,0
	5 pontos: Moderada - Suporte familiar pouco funcional (indisponibilidade ou dificuldade em cuidar); 10 pontos: Elevada - Sem suporte familiar ou amigos (família ausente/relações conflituosas/isolado).			
	0 pontos: Baixa - Rendimento anual > a 10.500€;	Valor de 0-10	20	0,0



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE GUILHADESES

Regulamento Interno para a resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário

Handwritten signatures and initials in blue ink, including "TA" and "C. Almeida".

Insuficiência de recursos económicos	5 pontos: Moderada - Rendimento anual > a 8.500,00€ e < a 10.500,00€; 10 pontos: Elevada - Rendimento anual < a 8500,00€.			
Insuficiência de condições habitacionais	0 pontos: Baixa - Habitação com boas condições de habitabilidade e fraca acessibilidade à condição do idoso; 5 pontos: Moderada - Habitação com fracas condições de habitabilidade e fraca acessibilidade à condição do idoso; 10 pontos: Elevada - Habitação precária e sem condições dignas de habitabilidade e salubridade.	Valor de 0-10	20	0,0
Utente a frequentar resposta social do CPSG, na condição em que se justifique a sua integração	0 pontos - Não 10 pontos - Sim	Valor de 0-10	20	0,0
Ser residente ou natural do concelho dos Arcos de Valdevez	0 pontos - Não 10 pontos - Sim	Valor de 0-10	20	0,0

4.3 Critério de desempate. Quando exista mais candidaturas do que vagas num mesmo critério de prioridade, são priorizadas as candidaturas mais antigas.

4.4 Lista de espera. A lista de espera é composta pelos Utentes que preencheram a Condição de Admissão, mas que não tiveram vaga, por força da aplicação dos critérios de prioridade.

4.5 Gestão da lista de espera. A lista de espera é atualizada permanentemente, de acordo com as seguintes situações: nova candidatura; desistência ou morte do candidato, por forma a permitir nova aplicação dos critérios de prioridade no momento em que existe uma vaga disponível; a antiguidade na lista de espera não é critério de prioridade, mas apenas de desempate.

Norma 5.^a

Inscrição

5.1 Convite a inscrição. A inscrição é realizada apenas após convite da Instituição, com base na análise da candidatura e vagas disponíveis.

5.2 O que é a inscrição. A inscrição corresponde à celebração do contrato de prestação de serviços, passando o Utente a estar inscrito no SAD como tal e com processo individual próprio.

5.3 Prazo de inscrição. A inscrição deve ser realizada no prazo máximo de cinco (5) dias úteis contados do convite, sob pena de se considerar que houve desistência, sendo substituída a candidatura aprovada por aquela que, na lista de espera, esteja em primeiro lugar para aquela



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE GUILHADESES

Regulamento Interno para a resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário

7A
[Handwritten signatures and initials]

vaga; quando a inscrição não seja realizada dentro do prazo por indisponibilidade ou atraso da Instituição, o prazo é suspenso até se verificar ultrapassada a situação de indisponibilidade ou que determinou o atraso da Instituição.

5.4 Efeitos da inscrição. A inscrição tem como efeito a criação de uma relação contratual, através do contrato de prestação de serviços, com sujeição também às normas do Regulamento.

5.5 Pagamentos devidos na inscrição. No ato de inscrição são devidos os seguintes pagamentos:

- a. Pagamento do valor total apurado da comparticipação familiar para o mês de admissão, caso ocorra até ao dia 15 (inclusive) ou 50% do valor apurado, caso a admissão ocorra após o dia 15;
- b. Pagamento único das despesas processuais, valor anualmente estipulado pela Direção, através da tabela de preços.

Norma 6.^a

Admissão

6.1 Procedimento de integração. Quando o Utente se inscreve no SAD pela primeira vez, a sua admissão definitiva fica dependente de concluir, com sucesso, o procedimento de integração descrito nos números seguintes.

6.2 Semana inicial. Na primeira semana de integração, a equipa de trabalho deve dirigir-se ao domicílio do utente de acordo com o horário definido na avaliação inicial para se apresentar, prestar esclarecimentos e avaliar as necessidades e potenciais da habitação. Será elaborado um programa de acolhimento onde serão observados e aprofundados aspetos relevantes da avaliação diagnóstica, completando ou alterando o seu conteúdo. No fim desta primeira semana é elaborado, pela equipa, relatório que descreva o grau de capacidade do Utente em fazer uso dos espaços e equipa que lhe estão dedicados.

6.3 Período experimental. Da segunda à quarta semana de integração, o Utente encontra-se em período experimental, com o objetivo de analisar a sua adaptação ao SAD; são elaborados pontos de situação, com identificação de eventuais sinais de inadaptação e medidas de correção ou adequação para os superar.

6.4 Denúncia no período experimental. Sem prejuízo das regras de cessação do Contrato previstas neste Regulamento, qualquer das Partes pode denunciar o Contrato até ao termo do período experimental, surtindo efeitos no prazo de trinta (30) dias corridos da sua comunicação.

Norma 7.^a

Processo Individual do Utente

7.1 O Processo Individual. Será constituído um Processo Individual com nº sequencial, fazendo parte integrante do processo os seguintes documentos:

- a. Identificação do utente;
- b. Data de admissão;
- c. Identificação e contacto do médico assistente;
- d. Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
- e. Avaliação social da pessoa, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto história de vida;



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE GUILHADESES

Regulamento Interno para a resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário

- f. Exemplar do Contrato da prestação de serviços;
 - g. Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
 - h. Plano individual de cuidados (PIC);
 - i. Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - j. Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
 - k. Cessação do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com indicação da data e motivo;
 - l. Declaração de consentimento para a proteção de dados do utente;
 - m. Outros documentos que se mostrem necessários.
- 7.2** O processo individual é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável, o mesmo será arquivado em local próprio, permitindo o acesso à Direção e garantindo a confidencialidade. Cada processo individual deve ser atualizado sempre que necessário.

CAPÍTULO 3

Pagamentos

Norma 8.^a

Mensalidade

- 8.1 O que é a mensalidade.** A mensalidade é a comparticipação familiar, paga mensalmente, pela utilização do SAD, variando de utente para utente em função da respetiva capacidade económica, nos termos das regras seguintes.
- 8.2 Forma de cálculo.** A mensalidade é calculada com base nos rendimentos do agregado familiar, utilizando os documentos obrigatórios da candidatura, relativos à situação financeira, para aferir esse valor.
- 8.3 Atualização da mensalidade.** A mensalidade (comparticipação familiar) é objeto de atualização anual com efeitos retroativos a **1 de janeiro** de cada ano civil.
- 8.4** A Direção emite um aviso a solicitar a entrega dos elementos comprovativos que permitem o apuramento da comparticipação familiar, nomeadamente:
- a. Declaração de IRS (última) e respetiva nota de liquidação;
 - b. Comprovativo das pensões auferidas;
 - c. Comprovativo das despesas, conforme a Norma 9.^a deste Regulamento Interno.
- 8.5** Os utentes ou os seus representantes legais devem entregar todos os documentos comprovativos de rendimentos e despesas atualizados até ao dia **31 de janeiro** do ano a que se refere a atualização.
- 8.6** A não apresentação da documentação obrigatória no prazo fixado confere à Direção o direito de aplicar a mensalidade máxima (comparticipação máxima) correspondente ao custo real do serviço, com efeitos a partir de 1 de janeiro.
- 8.7** Em caso de alteração significativa e superveniente da situação socioeconómica ou de saúde do utente no decorrer do ano, a mensalidade pode ser revista excecionalmente a qualquer momento, mediante requerimento fundamentado.



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE GUILHADESES

Regulamento Interno para a resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário

8.8 Atualização extraordinária. A mensalidade é ainda objeto de atualização sempre que se verifiquem alterações no rendimento do agregado familiar, seguindo-se as mesmas regras de cálculo.

8.9 A Direção da Instituição poderá reduzir o valor da comparticipação familiar, sempre que, através de uma análise socioeconómica cuidada do agregado familiar, se conclua a sua especial onerosidade ou impossibilidade.

8.10 Valor aplicado ao Utente. O valor efetivo da mensalidade é identificado no Contrato; quando haja atualizações, não é necessário alterar o contrato, bastando comunicação da Instituição com uma antecedência de trinta (30) dias face à data em que entra em vigor o novo valor.

8.11 Momento de pagamento. A mensalidade do mês em curso, tal como se encontra definida nas cláusulas seguintes, é paga até ao dia 15 do mês subsequente a que respeitam os serviços prestados.

8.12 Modo de pagamento. A mensalidade pode ser paga por transferência bancária, para a conta da Instituição, cheque, vale ou em dinheiro, junto da secretaria da mesma.

8.13 Atraso no pagamento. Sempre que se verificarem atrasos consecutivos no pagamento da comparticipação familiar, por factos imputáveis ao utente ou seu responsável familiar, implica o pagamento de uma compensação no valor de 5% do montante em dívida.

Norma 9.ª

Determinação do Rendimento Para a Aplicação da Mensalidade

9.1 Base do cálculo. O cálculo da mensalidade é realizado através da aplicação da percentagem, referida no número seguinte, à base de cálculo que corresponde ao rendimento per capita do agregado familiar (RC); esta base de cálculo é apurada de acordo com a seguinte fórmula: $R = (RAF/12-D) / N$, onde:

- “R” significa “rendimento per capital mensal”;
- “RAF” significa “rendimento do agregado familiar (anual)”;
- “D” significa “despesas fixas (relevantes)”;
- “N” significa o número de elementos do agregado familiar.

9.2 Conceito de agregado familiar. 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:

- Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- 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.

9.3 Determinação do valor do RAF. Para efeitos de determinação do montante de RAF, consideram-se os seguintes rendimentos:



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE GUILHADESES

Regulamento Interno para a resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário

Handwritten signature and initials in blue ink.

- a. 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;
- b. De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- c. 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 titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;
- d. 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%;
- e. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

9.4 Determinação do valor do D. Para efeitos de 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. Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria ou permanente
- c. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

9.5 Limite do valor do D. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas a) e b) do n.º 4 é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG.

9.6 Prova de rendimentos. Os rendimentos do agregado familiar, referidos no número anterior, provam-se do seguinte modo:

- a. Apresentação da declaração IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
- b. Eventuais meios adicionais de prova sempre que dos documentos apresentados resulte dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos.

9.7 Prova de despesas. A prova dos valores de D, é realizada mediante apresentação de documentos comprovativos.

9.8 Dúvidas e omissões de prova nos rendimentos. A Instituição pode realizar diligências e solicitar meios de prova complementares que considere adequados ao apuramento da verdade, podendo, em caso de dúvida insuperável ou de não entrega dos documentos obrigatórios nos prazos previstos no Regulamento, estabelecer o montante de mensalidade até ao valor máximo permitido.



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE GUILHADESES

Regulamento Interno para a resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário

Handwritten signatures and initials in blue ink.

Norma 10.^a

Cálculo da Mensalidade

10.1 Percentagem de apuramento da mensalidade. O valor da mensalidade resulta da aplicação de uma percentagem de mensalidade sobre o rendimento apurado nos termos da Cláusula anterior.

10.2 Percentagens. As percentagens de mensalidade aplicáveis são as seguintes:

Modalidade	Serviços Incluídos	Frequência (Serviço a realizar uma vez por dia)	% Rendimento	
Modalidade Base	Refeição	5 dias úteis / (32%)	42%	+5% Refeição (Fim de semana)
	Higiene Habitacional (ou outro da Modalidade Suporte)	1 dia útil / (10%)		
Modalidade Essencial	Refeição	5 dias úteis / (32%)	47%	+5% Refeição (Fim de semana)
	Cuidados de higiene e conforto	5 dias úteis / (15%)		
Modalidade Conforto	Cuidados pessoais e conforto	3 dias úteis / (15%)	38%	(Não inclui fim de semana)
	Tratamento de roupa	2 dias úteis / (13%)		
	Higiene habitacional	1 dia útil / (10%)		
Modalidade completa	Refeição	5 dias úteis / (32%)	70%	+5% Refeição (Fim de semana)
	Cuidados pessoais e conforto	5 dias úteis/ (15%)		
	Tratamento de roupa	2 dias úteis/ (13%)		
	Higiene habitacional	I dia útil / (10%)		
Modalidade Suporte	Cuidados pessoais e conforto	I dia útil / (10%)	30%	(Não inclui fim de semana)
	Tratamento de roupa	I dia útil / (10%)		
	Higiene habitacional	I dia útil / (10%)		
Modalidade Livre	Atividades de animação e socialização	1 dia útil / (15%)	15%.	(Não inclui fim de semana)
	Escolha livre de 1 serviço	1 dia útil / (10%)		
Apoio na refeição	Escolha livre	De acordo com o serviço de refeições	2%	

10.3 A contratualização dos serviços implica a prestação mínima de uma atividade nos seguintes termos:



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE GUILHADESES

Regulamento Interno para a resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário

- a. Cuidados de higiene e conforto pessoal – mínimo uma vez por dia, todos os dias contratualizados;
- b. Higiene habitacional - mínimo uma vez por dia, todos os dias úteis contratualizados;
- c. Fornecimento e/ou apoio na refeição (almoço) - mínimo uma vez por dia, todos os dias contratualizados, sendo o apoio nas refeições de acordo com a vontade expressa do utente;
- d. Tratamento de roupa de uso pessoal do utente - mínimo uma vez por dia, todos os dias contratualizados;
- e. Atividades de animação e socialização - mínimo uma vez por dia, todos os dias contratualizados.

10.4 O serviço de Cuidados de higiene e conforto corresponde a 15% do rendimento per capita para uma prestação de 5 dias úteis. Na impossibilidade, técnica ou contratual, de praticar este serviço na totalidade dos dias, o valor da percentagem será ajustado proporcionalmente aos dias de serviço efetivamente prestados, nomeadamente: 5 dias/semana; 15,0%; 2 dias/semana; 13,00% e 10% 1 dia/semana (mínimo).

10.5 É possível acrescentar um serviço tanto à Modalidade Base como à Modalidade Essencial, dependendo das necessidades do utente e à capacidade da instituição.

10.6 À necessidade expressa de apoio no serviço de refeição, acresce uma percentagem de 2% no cálculo da comparticipação familiar, calculada sobre o rendimento per capita do agregado familiar.

10.7 Valor máximo. A mensalidade final cobrada ao utente nunca pode ser superior ao custo médio real que o utente representa para a instituição.

10.8 Distribuição por Serviços: O valor total é a soma das percentagens de cada serviço subscrito, nunca podendo ultrapassar o teto máximo de 75%.

Norma 11.^a

Pagamentos de Serviços e Atividades Facultativos

11.1 Regras acordadas. O pagamento de serviços e atividades facultativos, de natureza facultativa, segue as regras estabelecidas para cada serviço (ou atividade), cumprindo o que estiver previamente acordado em cada caso.

Norma 12.^a

Efeitos das Ausências na Mensalidade

12.1 Ausência temporária. As ausências temporárias, devidamente fundamentadas por doença, acidente, férias, acompanhamento de familiares ou outras relacionadas com a integração social e familiar do Utente, desde que não ocorram por um período superior a quinze (15) dias, não têm qualquer efeito sobre a mensalidade.

12.2 Ausência prolongada. As ausências referidas no número anterior, quando tenham uma duração superior a quinze (15) dias, determinam a aplicação de um desconto direto de dez por cento (10,00%) sobre o valor total da mensalidade do respetivo mês, mantendo-se o direito à reserva de vaga.

12.3 Limite máximo de ausência e caducidade. As ausências justificadas previstas no número anterior não poderão exceder o período máximo de sessenta (60) dias seguidos (2 meses). Findo este prazo sem que o Utente retome a frequência efetiva do serviço, o Contrato caduca automaticamente por impossibilidade de manutenção da vaga face à lista de espera, aplicando-se



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE GUILHADESES

Regulamento Interno para a resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário

o desconto direto de dez por cento (10,00%) em cada um dos meses de ausência até à data de cessação do Contrato.

12.4 Ausência injustificada. As ausências injustificadas, quando se verificarem por período igual ou superior a quinze (15) dias seguidos, configuram causa de resolução do contrato por incumprimento; neste caso, são devidas as mensalidades por inteiro, sem qualquer redução, até à data em que a Direção determine a cessação formal do serviço.

12.5 Último mês de frequência do SAD. No último mês de frequência, o utente pagará apenas o valor correspondente aos dias em que o serviço esteve ativo até à data oficial de cessação do contrato. O cálculo é feito dividindo a mensalidade base por trinta (30) dias e multiplicando pelo número de dias decorridos até ao cancelamento.

CAPÍTULO 4

Regras de Funcionamento

Norma 13.^a

Horário

13.1 O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) prestado no terreno funciona diariamente, de segunda-feira a domingo (incluindo feriados), das 08:00 às 16:00.

13.2 Os serviços administrativos funcionam das 09h00 às 12h30 e das 14h00 às 17h30, de segunda a sexta-feira.

Norma 14.^a

Funcionamento dos serviços e atividades desenvolvidas

14.1 Fornecimento e/ ou apoio na refeição:

- a. A refeição almoço é confeccionada no Centro Paroquial e entregue na residência do utente a partir das 11:30h;
- b. As ementas são elaboradas semanalmente e afixadas no placar informativo/edifício “Interage”, sendo planeadas de acordo com a pirâmide nutricional e as normas vigentes de Segurança e Higiene Alimentar;
- c. Serão fornecidas dietas alternativas ou regimes alimentares específicos exclusivamente mediante a apresentação de declaração ou prescrição médica;
- d. O apoio na refeição (que pode incluir o empratamento, corte dos alimentos ou ajuda direta na ingestão) apenas será prestado aos utentes que tenham contratado expressamente este serviço, de acordo com as necessidades definidas no respetivo PIC (Plano Individual de Cuidados);
- e. O utente ou a sua retaguarda familiar devem providenciar e disponibilizar na cozinha os pratos, talheres ou recipientes próprios para receber a alimentação no momento exato da entrega.

14.2 Tratamento de roupa:

- a. A roupa é recolhida e devolvida após tratamento nos dias contratualmente definidos. Para evitar trocas ou extravios, é recomendável que as peças estejam devidamente identificadas pelo utente/família;



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE GUILHADESES

Regulamento Interno para a resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário

b. O serviço de lavandaria assegura exclusivamente o tratamento dos artigos considerados prioritários no dia-a-dia e bem-estar direto do utente, compreendendo:

i. Roupa de uso pessoal e vestuário diário;

ii. Roupa de cama (lençóis, fronhas) e atoalhados de higiene pessoal (toalhas de banho e rosto);

iii. Higienização de acessórios de apoio à alimentação de uso exclusivo do utente, tais como babetes, panos de mesa ou individuais.

c. Estão expressamente excluídos do circuito de lavagem da instituição:

i. Tecidos ou peças de vestuário que exijam tratamentos especiais, designadamente lavagem a seco, engomagem complexa ou peças de lã sensíveis;

ii. Artigos decorativos e têxteis do lar, tais como tapetes, passadeiras, cortinados ou colchas ornamentais;

iii. Almofadas (enchimento), edredons de grande densidade ou equivalentes cujo volume comprometa a capacidade técnica dos equipamentos.

d. O utente deve providenciar para que os artigos entregues não contenham valores ou objetos (moedas, lenços de papel, chaves) que danifiquem as máquinas de tratamento.

e. O Centro Paroquial não se responsabiliza por valores ou objetos esquecidos nas roupas entregues para lavagem.

f. A equipa do SAD deverá realizar uma breve triagem visual das roupas entregues pelo utente, reservando-se o direito de rejeitar peças que não apresentem conformidade (excessivo desgaste, sujidade extrema ou necessidade de tratamento especial).

14.3 Cuidados de higiene pessoal e conforto:

a. A prestação dos cuidados de higiene e conforto é realizada no domicílio do utente e sempre com o devido consentimento do interessado, respeitando estritamente a sua privacidade e dignidade;

b. Para a realização do serviço, devem ser colocados à disposição das funcionárias os meios necessários, tais como: sabonete, champô, toalhas, roupa de uso pessoal limpa e outros produtos de higiene específicos do utente;

c. Devem ser garantidas à equipa de trabalho as condições mínimas de segurança e salubridade, nomeadamente:

i. Água quente e ambiente aquecido (em áreas muito frias) para evitar choques térmicos ou doenças respiratórias no utente;

ii. Zona de banho que permita às funcionárias uma movimentação e postura seguras durante as transferências;

iii. Existência de apoios ou ajudas técnicas (ex: barras de apoio, banco de banho) para garantir a segurança física de ambos (funcionários e utente);

iv. Boa iluminação no espaço para permitir a execução segura do serviço e a deteção precoce de problemas de pele (tais como hematomas, feridas ou escaras).

14.4 Higiene habitacional:

a. O serviço compreende a arrumação e pequenas limpezas de manutenção, realizadas exclusivamente nas áreas de maior utilidade e circulação direta do utente, nomeadamente: quarto, casa de banho, cozinha e sala de estar;



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE GUILHADESES

Regulamento Interno para a resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário

Handwritten signatures and initials in blue ink.

b. Para a realização do serviço, o utente ou a família devem colocar à disposição das funcionárias os meios e equipamentos necessários em bom estado de funcionamento, designadamente: utensílios (vassoura, balde, esfregona, aspirador, panos) e produtos de limpeza adequados;

c. O serviço de higiene habitacional foca-se no bem-estar e salubridade do utente, estando expressamente excluídas as seguintes tarefas:

i. Limpezas profundas ou gerais (ex: lavagem de paredes, teto, persianas ou virar colchões pesados);

ii. Limpeza de vidros ou janelas que exijam a utilização de escadotes ou coloquem em risco a segurança física da funcionária;

iii. Limpeza de áreas exteriores (quintais, terraços, garagens, anexos) ou de divisões da casa utilizadas exclusivamente por outros membros do agregado familiar.

14.5 Atividades de animação e socialização, que poderão englobar, de forma não cumulativa, atividades de lazer, animação, estímulo cognitivo, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios e apoio no pagamento de serviços, com a periodicidade e especificidade definidas.

Norma 15.^a

Direitos e Deveres das Partes

15.1 Direitos dos Utentes e das Pessoas de Referência. São direitos dos Utentes e da Pessoa de Referência:

- a. Atendimento personalizado;
- b. Alimentação adequada e de acordo com as Normas de Segurança e Higiene Alimentar;
- c. Prestação de bons cuidados de higiene pessoal, tratamento de roupa e asseio dos espaços habitacionais;
- d. Apoio nas atividades da vida diária e orientação quando solicitada;
- e. Ser ouvido, participar na vida institucional, sugerir e reclamar;
- f. Invocar o direito à privacidade e intimidade;
- g. Liberdade Religiosa;
- h. Ser tratado com respeito e dignidade.

15.2 Deveres dos Utentes e das Pessoas de Referência. São deveres dos Utentes e das Pessoas de Referência:

- a. Respeitar Direção, funcionários e utentes;
- b. Respeitar a funcionalidade organizacional da instituição;
- c. Zelar ou permitir que zelem pela sua higiene e imagem;
- d. Utilizar com zelo os bens e equipamentos ao seu dispor;
- e. Pagar pontualmente a mensalidade acordada, outras despesas que daquela não façam parte;
- f. Participar voluntariamente nas atividades de animação oferecidas;
- g. Comunicar antecipadamente caso pretenda suspender pontualmente os serviços da instituição;
- h. Cumprir e respeitar todas as demais normas instituídas neste Regulamento Interno.

15.3 Deveres da Instituição. São deveres da Instituição:



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE GUILHADESES

Regulamento Interno para a resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário

Handwritten signatures and initials in blue ink.

a. Assegurar qualidade em função do Utente. A Instituição deve, na prestação dos serviços previstos neste Regulamento, bem como de todos os ofereça ao Utente, assegurar que são prestados no interesse deste, adequando-se à sua condição, personalidade, objetivos pessoais e necessidades específicas, garantindo assim a qualidade dos respetivos serviços para cada Utente;

b. Prestar informação. A Instituição deve informar a família do Utente e a sua Pessoa de Referência sobre todos os factos relevantes relacionados com o respetivo Utente, designadamente alterações, satisfação e evolução do mesmo, esclarecendo e informando, ainda, sobre qualquer aspeto que lhe seja razoavelmente solicitado por aqueles.

CAPÍTULO 5

Extinção do Contrato

Norma 16.ª

Cessação e Suspensão do Contrato

16.1 Modos de cessação. O Contrato pode cessar por:

- a. Acordo das partes;
- b. Resolução (incumprimento);
- c. Denúncia unilateral pelo utente/pessoa de referência;
- d. Impossibilidade superveniente (inadaptação do Utente);
- e. Caducidade.

16.2 Suspensão. Quando se verificarem situações suscetíveis de permitir a cessação do Contrato por resolução, sendo admissível que a situação se venha a corrigir num período de trinta (30) dias corridos, contados do início da situação que justifica o exercício da resolução, pode a Parte lesada com o incumprimento, se assim o entender, determinar a suspensão do Contrato por período não superior a trinta (30) dias corridos.

16.3 Efeitos da cessação do Contrato. A cessação do Contrato implica também o termo da aplicação das normas do Regulamento à relação entre as Partes; a mensalidade é devida até ao momento em que a cessação do Contrato se torna eficaz.

Norma 17.ª

Acordo das Partes

17.1 Causa. Quando for da vontade das Partes, estas podem, em qualquer momento, revogar o Contrato, extinguindo a relação contratual, através de acordo escrito nesse sentido.

17.2 Modo. A revogação, por acordo das Partes, tem lugar por escrito assinado pelas Partes do Contrato.

Norma 18.ª

Resolução

18.1 Causa. Qualquer das Partes pode resolver, unilateralmente e sem necessidade de aviso prévio, o Contrato, por incumprimento grave ou reiterado, de obrigações ou deveres da outra Parte, que inviabilize a continuação da relação contratual, designadamente:



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE GUILHADESES

Regulamento Interno para a resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário

- a. Quando se verifique quebra de confiança que deposita na Instituição, por incumprimento das obrigações ou dos deveres estabelecidos no Regulamento ou no Contrato;
- b. Incumprimento no pagamento de duas (2) ou mais mensalidades, ou conjuntos de despesas adicionais exigíveis ao abrigo do Regulamento ou do Contrato, desde que consecutivas, ou, ainda, quando se verifique por três (3) vezes, interpoladamente.

18.2 Modo. A resolução opera por comunicação da Parte que tem direito à resolução, com expressa menção ao seu exercício, por comunicação escrita nos termos do Regulamento.

Norma 19.^a

Denúncia unilateral

19.1 Causa. O Utente ou a Pessoa de Referência podem livremente, em qualquer momento, denunciar o Contrato.

19.2 Modo. A denúncia tem lugar por comunicação escrita com antecedência mínima de 8 dias.

Norma 20.^a

Impossibilidade Superveniente

20.1 Causa. Considera-se que existe impossibilidade superveniente da manutenção da relação contratual quando, por força de rejeição inultrapassável do Utente ou de alteração das suas condições pessoais, se demonstre inexigível, desadequado ou prejudicial, para o bom funcionamento do SAD, a manutenção desta mesma relação.

20.2 Modo. A impossibilidade superveniente corresponde a cessação do contrato por caducidade, mas pode, quando essa caducidade não seja reconhecida por ambas as Partes, constituir causa de cessação do Contrato enquanto direito de resolução de qualquer das Partes; quando seja exercida através de resolução, a impossibilidade superveniente opera a extinção do Contrato nos termos da Cláusula anterior.

Norma 21.^a

Caducidade

21.1 Causa. O Contrato considera-se automaticamente extinto, por caducidade, nas seguintes situações:

- a. Em caso de morte do Utente;
- b. Em caso de extinção da Instituição, sem incorporação por fusão da Instituição com entidade de natureza idêntica ou transmissão do estabelecimento para entidade de natureza idêntica;
- c. Em caso de ausência do Utente por um período superior a dois (2) meses;
- d. Em caso de ausência do Utente por motivos que determinem, de forma evidente, que este não regressará ao SAD.

21.2 Modo. A caducidade opera automaticamente, sem necessidade de comunicação entre as Partes.

CAPÍTULO 6

Disposições Especiais



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE GUILHADESES

Regulamento Interno para a resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário

Norma 22.^a

Registo de Ocorrências

22.1 Existe um livro de ocorrências que serve de suporte de comunicação diária para situações ocorridas durante o período laboral. O livro é consultado diariamente pela equipa de trabalho e Coordenação técnica, a fim de promover as ações necessárias à melhoria do serviço.

Norma 23.^a

Sinalização de Emergências, Risco de Maus-Tratos e Negligência

23.1 Medidas de prevenção e reação. A Instituição avalia o perfil de todas as pessoas que trabalham ou prestam serviços no estabelecimento, garantindo formação adequada e permanente. Ainda assim, é necessário garantir a existência de protocolos de reação, nos termos dos números seguintes, para situações que, apesar de inesperadas, não podem ficar sem resposta caso ocorram.

23.2 Identificação e comunicação permanente. As Partes comprometem-se a informar-se reciprocamente sempre que detetem ou tenham motivos para acreditar que possa existir emergências, situações de risco de maus-tratos ou de negligência.

23.3 Reação imediata. Em qualquer das situações anteriores, as Partes obrigam-se a comunicar entre si de imediato; incluindo, quando necessário, a alertar as autoridades e serviços adequados para a situação detetada.

23.4 Identificar sinais de risco de maus-tratos ou negligência. As seguintes situações são indícios suficientes para efeitos do número anterior:

- a. Alterações físicas ou emocionais súbitas;
- b. Marcas de violência física, incluindo hematomas, cortes, feridas, queimaduras ou fraturas sem explicação;
- c. Falta de higiene;
- d. Perda de peso ou desnutrição;
- e. Persistência de sintomas de doença por períodos mais longos do que expectável;
- f. Apresentação de sintomas que deveriam encontrar-se corrigidos por medicação ou terapia prescrita;
- g. Falta de cuidado na aparência visual;
- h. Demonstração de frustração persistente;
- i. Comportamentos de retração ou isolamento.

23.5 Procedimentos de atuação. O trabalhador que identifique ou suspeite de situação de maus-tratos, praticado por um colega de trabalho, familiar do utente, ou o utente para um trabalhador, deverá proceder da seguinte forma:

- a. Comunicar de imediato à equipa técnica ou preencher a ficha de sinalização e entregar à Direção da resposta social;
- b. Avaliação da situação pela equipa técnica;
- c. Adoção de medidas de proteção da pessoa idosa ou trabalhador agredido;
- d. Encaminhamento para as entidades competentes, caso se justifique.

23.6 Sanções. Sanções aplicáveis em situações de agressão por parte dos utentes contra funcionários, graduadas de acordo com a gravidade da situação:

- a. **Leves:** Advertência verbal e registo na ficha do utente;
- b. **Graves:** Advertência escrita com conhecimento à família/pessoa de referência;



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE GUILHADESES

Regulamento Interno para a resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário

c. **Muito graves:** Suspensão ou rescisão do contrato de prestação de serviços e eventual participação às autoridades.

23.7 Remete-se para o “Regulamento Interno para o funcionário”, as sanções aplicar nas situações em que os agressores são trabalhadores da resposta social.

23.8 Identificar sinais de emergência. Qualquer alteração anormal ou preocupante nas funções vitais, comportamento, estado mental, movimentos ou estado de consciência, bem como situações de violência física ou verbal, configuram situações de emergência.

23.9 Ações de emergência. A ocorrência de uma situação de emergência (acidente/doença), prevê os seguintes procedimentos:

- a. Os trabalhadores cuidadores de serviço avaliam a situação, de acordo com o Protocolo de Emergência em vigor no SAD;
- b. Contactam o médico da instituição, caso se aplique, e seguem as suas orientações, ou em alternativa contactam a Saúde 24;
- c. É avisado o familiar responsável ou pessoa de referência definido no contrato de prestação de serviços;
- d. Sempre que necessário, serão promovidas as diligências para o transporte para uma unidade hospitalar, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde (SNS);
- e. Sempre que se justifique, é acionado o INEM;

23.10 A Pessoa de referência deverá entrar em contato com o serviço de saúde para acompanhar a situação clínica do utente.

23.11 Registos e averiguações. Em qualquer dos casos previstos nesta Norma, haverá sempre elaboração de registos de ocorrência, com elaboração imediata após episódio, por parte dos profissionais do estabelecimento; sendo sempre dado início urgente a averiguação interna de causas, medidas urgentes ou preventivas a adotar e eventual procedimento disciplinar ou contratual, conforme aplicável.

23.12 Intervenção do órgão de administração. Em qualquer dos casos previstos nesta Norma, é dado imediato conhecimento da situação à Direção a fim de assegurar a pronta e eficaz adoção de medidas necessárias.

CAPÍTULO 7

Disposições Finais

Norma 24.^a

Comunicações

24.1 Correio eletrónico. As comunicações entre as Partes consideram-se recebidas, três dias após envio, caso sejam enviadas para os respetivos endereços de correio eletrónico; só é admitida prova em contrário para demonstração de conhecimento em prazo inferior.

24.2 Correio postal. As comunicações escritas enviadas por correio presumem-se recebidas no prazo de três dias seguidos após envio e devem ser remetidas para as moradas declaradas por cada uma das Partes à outra.

24.3 Alterações. Qualquer alteração aos contactos não comunicada nos termos desta Norma não poderá ser invocada contra a outra Parte.

Norma 25.^a



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE GUILHADESES

Regulamento Interno para a resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário

Não Renúncia

25.1 Não Renúncia. A omissão, atraso no exercício ou exercício parcial de qualquer direito resultante deste contrato não pode ser considerado como renúncia a esse direito ou a parte desse direito, respetivamente.

25.2 Alterações. As alterações às normas que regulam a relação contratual, no conjunto de Regulamento e Contrato, só podem ser objeto de alteração por acordo escrito e assinado entre as Partes.

Norma 26.^a

Assinaturas Digitais

26.1 Validade. As Partes reconhecem e aceitam que o Contrato pode ser assinado digitalmente, por aposição de assinatura em documento a circular digitalmente como digitalização ou através de plataforma de assinatura digital, valendo esta assinatura como suficiente para prova da respetiva vinculação.

Norma 27.^a

Livro de Reclamações

27.1 O SAD possui um Livro de Reclamações que poderá ser solicitado ao pessoal de serviço. As reclamações também podem ser efetuadas via eletrónica: www.livrodereclamacoes.pt.

Norma 28.^a

Proteção de Dados

28.1 Os dados pessoais são recolhidos e tratados de acordo com o Manual de Procedimentos para a Proteção de Dados em uso nesta Instituição e as demais leis em vigor sobre a matéria. Neste contexto, os dados dos Outorgantes poderão ser transmitidos a entidades subcontratadas para prestação de serviços, nos termos dos contratos celebrados com as mesmas, podendo ainda ser comunicados a entidades terceiras para as finalidades aqui previstas e para efeitos de cumprimento de obrigações legais do Primeiro Outorgante, de uma deliberação da Comissão Nacional de Proteção de Dados ou de outra autoridade de controlo relevante, de uma ordem judicial, para proteção de interesses vitais dos clientes ou para efeitos de certificação, avaliação e medição dos níveis de serviço do Primeiro Outorgante.

28.2 Os dados relacionados com a saúde apenas serão tratados por ou sob a responsabilidade de profissionais obrigados a sigilo e na medida do necessário à prestação de cuidados de saúde, podendo ser comunicados aos seus familiares, apenas nas circunstâncias expressamente previstas na Lei em vigor.

28.3 No caso de o utente ser incapaz, caberá ao titular da responsabilidade da tutoria a junção ao processo administrativo do incapaz de documento comprovativo, nos termos legalmente admissíveis, dessa titularidade. Feita essa prova, cabe ao referido titular da tutoria assinar o presente documento e dar o consentimento para o tratamento dos dados do incapaz, quando aplicável.

28.4 Poderá solicitar, a todo o tempo, o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação, eliminação ou a limitação do seu tratamento, a portabilidade dos seus



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE GUILHADESES

Regulamento Interno para a resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário

dados, ou opor-se ao seu tratamento – verificadas as condições legalmente previstas –, através do email centroguilhadeses@gmail.com.

Norma 29.^a

Recolha e Divulgação de Imagens

29.1 A captação e divulgação de imagem dos utentes é precedida de um pedido de consentimento aos mesmos, ou ao seu familiar/representante legal, através de declaração própria.

29.2 Havendo consentimento para captação e divulgação de imagem dos utentes, o SAD reserva-se o direito de divulgar imagens dos mesmos, enquanto participantes nas atividades desenvolvidas pela instituição, nos seus canais publicitários.

29.3 É igualmente vedada a familiares e/ou visitantes a captação, gravação ou registo não autorizado de som ou imagem (fotografias/vídeos) de utentes, funcionários, espaços de atendimento ou de quaisquer documentos e ecrãs de trabalho internos da instituição.

29.4 A violação do disposto na presente norma, nomeadamente a captação clandestina ou à revelia de imagens de documentos de gestão interna, constitui uma quebra grave de confidencialidade e do princípio da boa-fé, conferindo à instituição o direito de exigir o apagamento imediato dos registos e de acionar os meios legais aplicáveis, constituindo ainda fundamento para a recusa de renovação contratual por quebra irreversível de confiança.

Norma 30.^a

Transmissão da Posição Contratual

30.1 Proibição de transmissão. Nenhuma das Partes pode ceder a posição contratual que decorre do Regulamento e do Contrato.

30.2 Não transmissão. Não se considera como transmissão da posição contratual, a transmissão da posição contratual da Instituição no contexto de fusão por incorporação ou de cooperação com outras Instituições Particulares de Solidariedade Social, desde que, em qualquer dos casos, não se verifique uma alteração relevante na prestação dos serviços aqui prevista.

Norma 31.^a

Alterações ao Regulamento

31.1 Alteração unilateral. A Instituição pode proceder a alterações ao Regulamento quando seja necessário proceder a alterações para melhoria dos serviços, do funcionamento dos serviços ou de alterações legais ou regulamentares que o recomendem.

31.2 Aviso prévio. Sempre que se trate de alterações ao Regulamento relevantes para Utente ou Pessoas de Referência, a Instituição informa-os da nova versão com uma antecedência mínima de trinta (30) dias antes da data da sua entrada em vigor, sob pena de ineficácia das alterações relativamente ao Utente preterido.

31.3 Alterações prejudiciais. Sempre que as alterações ao Regulamento afetem de forma relevante a relação contratual, seja por aumento do risco jurídico sobre o Utente ou Pessoas de Referências, seja por aumento dos custos ou despesas a suportar por estes, têm estes o direito de denunciar antecipadamente o Contrato com efeitos à data da entrada em vigor dessas alterações.



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE GUILHADESES

Regulamento Interno para a resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário

Norma 32.^a

Outras Cláusulas Aplicáveis

32.1 Outras cláusulas. Nenhuma norma deste Regulamento impede a existência ou criação, pela Instituição, de outras cláusulas contratuais gerais aplicáveis ao funcionamento e organização do SAD.

32.2 Adesão prévia. Nenhuma cláusula contratual geral, criada pela Instituição, é aplicável à relação contratual sem ser objeto de prévia adesão pela outra Parte.

Norma 33.^a

Outras Normas Aplicáveis

33.1 Integração de lacunas. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Instituição, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

33.2 Informação. Para efeitos de mera informação, não exaustiva e sem dispensar a consulta de outras normas legais e regulamentares eventualmente aplicáveis, indica-se os seguintes diplomas e instrumentos regulamentares aplicáveis ao SAD:

- a. Lei de Bases da Economia Social, aprovada pela Lei n.º 30/2013, de 8 de maio;
- b. Estatuto das IPSS, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro;
- c. Regime Jurídico de Instalação, Funcionamento e Fiscalização dos estabelecimentos de apoio social, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março;
- d. Regulamento das Comparticipações Familiares, aprovado em anexo à Portaria 196-A/2015, de 1 de julho;
- e. Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro, que estabelece as condições de instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário.

33.3 As referências a diplomas no número anterior são feitas para o diploma original, sem menção de todas as alterações entretanto realizadas sobre este; deve considerar-se, onde aplicável, feita a referência à sua versão atualmente em vigor.

Norma 34.^a

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor em 29/08/2026.

A Direção

Pe. José Aventino Amorim de Freitas (Presidente):

Manuela dos Anjos Lages Dantas (Vice-Presidente):

Rosa de Brito Mendes (Tesoureira):

Manuel António Nunes (Secretário):

Maria Nazaré Rodrigues Loureiro Alves (Vogal):

(AUSENTE)