



Berçário - Creche - Pré-escolar - CATL - Centro de Dia - Serviço Apoio Domiciliário - Lar

REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário

Centro Apoio Social Mozelos – CASM

“Só se vê bem com o coração”

Antoine de Saint-Exupéry

Alameda Alfredo Henriques, 175 - Mozelos

Tel. 220 825 810 | geral.geriatria@centromozelos.pt

www.facebook.com/centro.casm

<https://instagram.com/casmozelos>

Webpage: <https://centromozelos.pt>

ÍNDICE

CAPÍTULO I - DENOMINAÇÃO E FINS.....	4
Artigo 1º Âmbito de Aplicação.....	4
Artigo 2º Legislação Aplicável.....	4
Artigo 3º Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD).....	5
Artigo 4º Objetivos do Regulamento.....	6
Artigo 5º Missão e Objetivos.....	6
Artigo 6º Serviços.....	7
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES.....	8
SECÇÃO I - CRITÉRIOS.....	8
Artigo 7º Condições de Admissão.....	8
Artigo 8º Critérios de Admissão.....	8
SECÇÃO II - PROCESSO DE ADMISSÃO.....	9
Artigo 9º Candidatura.....	9
Artigo 10.º Gestão da lista de espera.....	9
Artigo 11º Admissão.....	10
Artigo 12º Período de Acolhimento.....	10
Artigo 13º Processo Individual do/a cliente.....	10
CAPÍTULO III – RELAÇÕES CONTRATUAIS.....	11
SECÇÃO I - DISPOSIÇÕES GERAIS.....	11
Artigo 14º Contrato de Prestação de Serviços.....	11
SECÇÃO II - COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES.....	12
Artigo 15º Princípios orientadores.....	12
Artigo 16º Conceitos.....	12
Artigo 17º Determinação das participações.....	15
Artigo 18º Cálculo do Rendimento <i>Per Capita</i>	17
Artigo 19º Prova dos rendimentos e despesas.....	18
Artigo 20º Participação das Famílias.....	18
Artigo 21º Redução na participação.....	19
CAPÍTULO IV - CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO.....	20

Artigo 22º Horários de Funcionamento	20
Artigo 23º Atividades/Prestação de Serviços.....	20
Artigo 24º Passeios e Deslocações.....	22
Artigo 25º Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos.....	23
CAPÍTULO V - DIREITOS E DEVERES.....	23
Artigo 26º Direitos e deveres do cliente	23
Artigo 27º Direitos e deveres do CASM	24
Artigo 28º Direitos e deveres dos funcionários	25
Artigo 29º Depósito e guarda dos bens do Cliente.....	27
CAPÍTULO VI - RECURSOS HUMANOS.....	27
Artigo 30º Direção Técnica.....	27
Artigo 31º Pessoal.....	27
Artigo 32º Voluntário/a e Estagiário/a	28
CAPÍTULO VII - CESSAÇÃO DOS SERVIÇOS	28
Artigo 33º Cessação da Prestação de Serviç�os.....	28
CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS	29
Artigo 34º Alterações do Regulamento	29
Artigo 35º Integração de Lacunas	29
Artigo 36º Disposições Complementares	29
Artigo 37º Livro de Reclamações/Sugestões/Elogios.....	30
Artigo 38º Foro Competente	30
Artigo 39º Entrada em vigor	30
CAPÍTULO IX - APROVAÇÃO	30
Artigo 40º Aprovação, Edição e Revisões.....	30

CAPÍTULO I - DENOMINAÇÃO E FINS

Artigo 1º | Âmbito de Aplicação

O presente Regulamento contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos Utentes, da resposta social de *Serviço de Apoio Domiciliário* do Centro Apoio Social Mozelos de Mozelos, sito na Alameda Alfredo Henriques, 175, Mozelos, doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por *SAD* e *CASM*.

Artigo 2º | Legislação Aplicável

Este estabelecimento prestador de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no :

1. Decreto Lei nº 172-A/ 2014 de 14 novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho – Aprova o estatuto das IPSS;
2. Portaria n.º 38/2013, de 30 janeiro, que estabelece as condições de instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário;
3. Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, que procede à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P., e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social;
4. Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro, que altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
5. Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de setembro - Estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral.

6. Lei nº 144/2015, de 8 de setembro - Transpõe a Diretiva 2013/11/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, e revoga os Decretos-leis nº 146/99, de 4 de maio e 60/2011, de 6 de maio.
7. Compromisso de cooperação em vigor;
8. Circulares de orientação técnica acordadas em sede CNC;
9. Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGDPD), Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) da União Europeia (UE), 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, que estabelece as regras relativas ao tratamento, por uma pessoa, uma empresa ou uma organização, de dados pessoais relativos a pessoas na UE. O RGPD é aplicável obrigatoriamente a partir do dia 25 de maio de 2018;
10. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Artigo 3º | Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD)

1. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos serviços do CASM.
2. O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei.
3. Os dados são tratados sob orientação do/a responsável e do/a encarregado/a da proteção de dados (DPO) e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de clientes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.
4. O/a cliente dispõe do direito de solicitar ao responsável pelo tratamento o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação ou o seu apagamento, e a limitação do tratamento que disser respeito ao titular dos dados, ou do direito de se opor ao tratamento,

bem como do direito à portabilidade dos dados, podendo para o efeito solicitar documento específico para o exercício desse direito através do endereço eletrónico: dados@scme.pt.

5. O/a cliente dispõe do direito de apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados, na qualidade de autoridade de controlo.

6. O Regulamento Geral da Proteção de Dados encontra-se disponível para consulta no site Institucional.

Artigo 4º | Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Integrar um conjunto de normas que visam criar condições para responder às necessidades e interesses dos clientes, pormenorizando os direitos e os deveres da organização, dos colaboradores e dos clientes;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da organização;
3. Promover a participação ativa dos clientes e representantes legais da resposta social.

Artigo 5º | Missão e Objetivos

1. 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.

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é um Serviço do Centro de Apoio Social de Mozelos, Instituição Particular de Solidariedade Social registada na Direção Geral de Acção Social sob o nº 34/84.

Constituído a 1 de abril de 2005, teve origem numa candidatura ao Programa de Apoio Integrado a Idosos – vertente SAD, tendo em vista o desenvolvimento de uma resposta social adequada à população idosa da freguesia de Mozelos e zonas limítrofes.

Como resposta social procura proporcionar a prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio a indivíduos, e famílias, quando por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou actividades da vida diária.

2. Neste sentido tem como objectivo geral a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias no seu habitat natural, na sua própria casa, evitando ou retardando a sua institucionalização.

De salientar que se pretende sempre a articulação e participação da família na vida diária do utente pelo que o Centro de Apoio Social de Mozelos se reserva o direito à prestação de certos serviços apenas quando não houver, de facto, retaguarda familiar, uma vez que a mesma é essencial como suporte afectivo e relacional influenciando, conseqüentemente no bem-estar emocional dos utentes.

Artigo 6º | Serviços

1. O Centro de Apoio Social de Mozelos assegura a prestação dos serviços, de acordo com o artigo 4º da portaria n.º 38/2013 de 30 de janeiro;
2. Para a prossecução dos seus objetivos o SAD deve proporcionar um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos utentes, sendo, por orientação da Nossa Entidade Tutelar, obrigatória a contratualização de pelo menos dois dos seguintes serviços:
 - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - b) Fornecimento e apoio nas refeições (pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar), respeitando as dietas com prescrição médica;
 - c) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - d) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
3. O SAD pode, ainda, assegurar outros serviços, designadamente:

- a) Apoio psicossocial;
- b) Confeção de alimentos no domicílio;
- c) Cuidados de imagem;
- d) Medição de sinais vitais;
- e) Assistência medicamentosa, com prescrição médica.

Todos estes objectivos correspondem à prestação de serviços específicos por parte de uma equipa multidisciplinar e uma rede de parceiros envolvida na dinamização do Serviço de Apoio Domiciliário, sendo que serão, obviamente, fornecidos à medida da necessidade concreta de cada utente, necessidade essa, que deverá ser alvo de avaliação por toda a equipa incluída no projeto.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES

SECÇÃO I - CRITÉRIOS

Artigo 7º | Condições de Admissão

São condições de admissão na resposta social de SAD do Casm indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou as actividades da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

Artigo 8º | Critérios de Admissão

– A admissão dos Clientes decorre da aplicação dos critérios de admissão e priorização, abaixo descritos, com a respetiva ponderação.

Critérios	Pontuação
Vulnerabilidade Socioeconómica	30%
Risco de Isolamento Social	25%

Ausência ou indisponibilidade dos familiares para assegurar os cuidados necessários (20%);	20%
Cuidados exigidos pela situação de dependência	12%
Idosos com familiares a frequentar esta resposta social ou outras da instituição	8%
Residência da freguesia de Mozelos e freguesias limítrofes, até ao número existente de vagas	5%

SECÇÃO II - PROCESSO DE ADMISSÃO

Artigo 9º | Candidatura

Para efeitos de admissão, o candidato deverá preencher de uma ficha de pré-candidatura, através do site: <https://centromozelos.pt> ou pessoalmente, ficha essa, que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- 1- Documento de Identificação do Utente e do representante legal, quando necessário (mediante recolha de elementos);
- 2- Número de contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
- 3- Número de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
- 4- Número de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- 5- Comprovativo dos rendimentos do cliente e do seu agregado familiar (última declaração de IRS e respectiva nota de liquidação, nota de pagamento de IMI ou caderneta per dial actualizada, declaração de rendimentos capitais);

- 6- Comprovativo de despesas (com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica (declaração médica e declaração da farmácia), renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente).
- 7- Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente.

Não havendo qualquer período de candidatura específico, o mesmo deve no entanto ser feito aos dias úteis das 9h às 17h, devendo a ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior ser entregues.

Artigo 10º | Gestão da lista de espera

No período máximo de uma semana após a candidatura e inscrição do cliente no SAD, é-lhe comunicado se é ou não admitido na referida resposta social, sendo explicitado o motivo em caso de impossibilidade de admissão.

Caso o cliente não seja admitido por inexistência de vagas, é comunicado ao mesmo que a sua inscrição será remetida para a lista de espera.

Artigo 11º | Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Técnica Superior de Serviço Social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, e quando tal se justificar, a submeter à decisão.
2. É competente para decidir a Direção da Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 8 dias, via telefone.

Artigo 12º | Período de Acolhimento

Aquando da entrada de um novo cliente de SAD o mesmo é apresentado às Ajudantes de Acção Directa e Equipa Técnica da referida resposta social.

Simultaneamente, é realizada uma entrevista de diagnóstico ao cliente, na presença eventual do seu representante legal em caso de necessidade, de modo a avaliar qual o melhor processo de adaptação do mesmo ao serviço e quais as suas necessidades específicas.

Realiza-se o programa de acolhimento inicial, com a duração de um mês e tendo este por base efetua-se o Plano de Desenvolvimento Individual.

Artigo 13º | Processo Individual do/a cliente

O processo individual do cliente, é realizado através de plataforma digital (plataforma ankira) está devidamente numerado, tendo apenas acesso ao mesmo a Direção, a Diretora de Serviços do Casm, Técnica Superior de Serviço Social e a Equipa Técnica da resposta social de SAD.

Do processo individual constam:

- 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) Cessaçao do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- k) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- l) Rendimentos do Agregado familiar e cálculo da comparticipação familiar.

CAPÍTULO III – RELAÇÕES CONTRATUAIS

SECÇÃO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 14º | Contrato de Prestação de Serviços

1. A prestação dos serviços pressupõe e decorre de celebração de um contrato de prestação de serviços, onde constam os direitos e deveres das partes contratualizantes, o qual é celebrado em dois originais, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do Cliente.
2. O contrato pode ser denunciado pelo Cliente ou seu representante legal com a antecedência de 30 dias e por comunicação escrita ao CASM.
3. Para o efeito, o Cliente ou representante legal, após conhecimento do Regulamento deve assinar contrato de prestação de serviços onde declara o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento que será entregue, ao responsável.
4. Do Contrato de Prestação de Serviços é entregue um exemplar ao Cliente ou Representante Legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
5. Sempre que ocorram alterações nos serviços prestados, atualização da comparticipação familiar ou outros aspetos tidos como convenientes, o mesmo será objeto de mútuo consentimento sob a forma de Adenda.

SECÇÃO II - COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES

Artigo 15º | Princípios orientadores

As presentes normas regulam as comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos onde se desenvolvem respostas sociais e aplicam-se aos utentes abrangidos por acordo de cooperação celebrado entre as Instituições Particulares de Solidariedade Social ou equiparadas e o Instituto da Segurança Social, I. P.

Na determinação das comparticipações dos utentes, devem ser observados os seguintes princípios:

- a) Princípio da universalidade: os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de utentes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade
- b) Princípio da proporcionalidade – a comparticipação de cada utente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do respetivo agregado familiar.

Artigo 16º | Conceitos

1. Para efeitos do presente Regulamento, entende-se por:

a) Comparticipação familiar - é o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar

b) **Agregado Familiar** é o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, 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 utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- 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.

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

- Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);

- Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

b) **Rendimento Mensal Líquido do Agregado Familiar** –é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os subsídios de férias e de Natal.

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

1. Do trabalho dependente;
2. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
3. De Pensões (pensões de alimentos, velhice, invalidez, reforma ou outras de idêntica natureza);
4. De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
6. Prediais.

6.1. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:

- a) As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
- b) As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
- c) A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
- d) À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de

partes comuns de prédios.

6.2. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou decertidão de teor matricial.

6.3. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite

7. De capitais:

7.1. Consideram-se os rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros.

7.2. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

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

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

Despesas fixas – consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;

c) Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crônica.

d) As despesas mensais, têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.

Para além das despesas referidas, a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.

Artigo 17º | Determinação das comparticipações

1. A comparticipação dos Clientes/famílias pela utilização da resposta social de SAD é calculada pela aplicação de uma percentagem por serviço, sobre o Rendimento “Per Capita” /capitação indexada à Retribuição Mínima Mensal Garantida, a saber:

Higiene Pessoal:	
Dias úteis com fim de semana e feriados	25%
Dias úteis sem fim de semana e feriados	20%
Higiene Pessoal Adicional:	
Dias úteis sem fim de semana e feriados	15%
Dias úteis sem fim de semana e feriados	20%
Alimentação Almoço:	
Dias úteis com fim de semana e feriados	25%
Dias úteis sem fim de semana e feriados	20%
Alimentação Jantar:	
Dias úteis com fim de semana e feriados	25%
Dias úteis sem fim de semana e feriados	20%
Alimentação Reforço:	
Dias úteis com fim de semana e feriados	15%

Dias úteis sem fim de semana e feriados	12%
Alimentação Pequeno-Almoço:	
Dias úteis com fim de semana e feriados	10%
Dias úteis sem fim de semana e feriados	8%
Alimentação Lanche:	
Dias úteis com fim de semana e feriados	10%
Dias úteis sem fim de semana e feriados	8%
Higiene Habitacional uma vez por semana	12%
Tratamento de Roupa uma vez por semana	12%
Outros Serviços:	
Medição da Tensão Arterial uma vez por semana	5%
Administração de Medicação (Só com Relatório Médico)	5%
Preparação de pastilheiro semanal (mediante entrega de informação clínica e medicação)	5%
Medicação de Glicémia Capilar (Equipamento do utente)	5%
Visita de apoio psicossocial (mensal)	5%

Independentemente da tabela acima apresentada, apresentamos em anexo packs de serviços (que podem ser alterados de acordo com as necessidades).

Considerando o rendimento per capita mensal do agregado familiar, a percentagem máxima a aplicar sobre este rendimento para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização da resposta social de SAD é de 75%.

2. Anualmente é definido pela Direção o valor da comparticipação familiar máxima que não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo de outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável

pela área da Segurança Social (portaria nº218-D/2019 de 15 de julho).

3. O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

Artigo 18º | Cálculo do Rendimento *Per Capita*

O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais

N= Número de elementos do agregado familiar

Artigo 19º | Prova dos rendimentos e despesas

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode o CASM convencionar um montante de participação familiar até ao limite da participação familiar máxima.
3. A falta de entrega das declarações de IRS, respetivas notas de liquidação e outros

documentos comprovativos da real situação do Agregado Familiar, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

4. A prova das despesas fixas, do agregado familiar, é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos

Artigo 20º | Comparticipação das Famílias

1. Cada utente comparticipará para o CASM de acordo com a capacidade económica (rendimento anual), nos termos da legislação em vigor, do acordo de cooperação celebrado entre o CASM e o Instituto de Solidariedade e Segurança Social, e demais protocolos que sejam vinculativos para a Instituição
2. O montante daquela comparticipação e demais condições contratuais serão atualizadas anualmente, e/ou sempre que existam alterações na legislação em vigor, podendo ainda ser alterado sempre que as condições económicas referidas no processo de admissão não correspondam à verdade dos factos, e bem assim, quando ocorram alterações nas regras de compartição por protocolos ou acordos que sejam vinculativos para o CASM.
3. Quando se verifique alguma alteração da situação socioeconómica do agregado familiar que determine alteração da respetiva comparticipação mensal, os Clientes/representantes deverão solicitar por escrito a revisão da mensalidade mediante apresentação de comprovativos da referida alteração. O valor da mensalidade revisto torna-se efetivo a partir do mês seguinte.
4. Será sempre passado recibo da comparticipação.
5. O pagamento das comparticipações é efetuado na secretaria do equipamento, transferência bancária, depósito, multibanco ou cheque, até ao oitavo dia útil de cada mês, sendo que em caso de transferência ou depósito deverá ser indicado o nome do Cliente, ou entregue respetivo comprovativo.

Artigo 21º | Redução na comparticipação

1. Sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social e estabelecimento de apoio social por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, pode haver lugar a uma redução na comparticipação familiar mensal devida pelo segundo e seguintes elementos do agregado familiar de 10%.
2. Há lugar uma redução na comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, a saber:

Número de Dias	% a descontar no mês seguinte
15 Dias consecutivos	10%
30 Dias consecutivos	60%

3. Em caso de Falecimento do Utente de SAD, haverá lugar à devolução de parte da mensalidade, a saber:

Dias do Mês	% a pagar	% a devolver
1 a 10 dias de Serviço	45%	55%
11 a 20 dias de Serviço	75%	25%
21 a 30 dias de Serviço	100%	0%

CAPÍTULO IV - CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 22º | Horários de Funcionamento

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona 362 dias do ano, entre as 08h00 e as 18h00.

O horário da realização dos serviços, poderá sofrer alterações de acordo com a necessidade de reestruturação das rotas do SAD.

Nos dias 1 de Janeiro, 25 de Dezembro e Domingo de Páscoa, o serviço encontra-se encerrado, no entanto Clientes sem qualquer retaguarda familiar terão os seus serviços contratualizados

garantidos.

Artigo 23º | Atividades/Prestação de Serviços

Os serviços prestados na resposta social de SAD têm alguma variabilidade de acordo com as necessidades específicas dos clientes, havendo, no entanto, normas reguladoras do funcionamento dos mesmos.

O Apoio Domiciliário será sempre prestado por duas Ajudantes de Ação Direta, sob orientação do Técnico Responsável do Serviço.

As equipas de Apoio Domiciliário têm definidos três turnos de visitas; sendo o turno da manhã com os serviços de Higiene e Pequeno-Almoço (08h – 11h30), o do almoço/jantar (11h30m –13h00) e o da tarde com o serviço de Higiene/Lanche e (15h17h30).

Fornecimento de Refeições

1. Os clientes do SAD podem receber no seu domicílio, de uma a quatro refeições diárias (entre pequeno-almoço, almoço, lanche jantar).
 - a) Pequeno-almoço e lanche: leite/cevada/logurte/pão/tostas/fruta
 - b) Almoço e jantar: Sopa de legumes variados (podendo conter carne ou peixe se necessário); prato de alimentos sólidos; sobremesa (preferencialmente fruta) e pão.
2. As ementas são elaboradas por Nutricionista tendo sempre em atenção o público-alvo a que se destinam e aprovadas pela direcção técnica.
3. A consistência da refeição é adaptada à necessidade do utente.
4. São afixadas mensalmente em local visível no átrio do Lar Comendador Américo de Ferreira de Amorim – CASM e na plataforma digital Ankira podendo ser consultadas.
5. As ementas podem ser alteradas por motivos de força maior,
6. As solicitações de alterações à ementa, que impliquem substituição de alimentos aos quais os Clientes sejam alérgicos, devem ser sempre acompanhadas de prescrição médica

comprovativa, de modo a ser analisada com vista à possibilidade de ser cumprida pelo CASM.

Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal

1. Higiene Diária

- a) As Ajudantes Familiares deslocar-se-ão diariamente ao domicílio do utente em horário definido pelos técnicos responsáveis pelo serviço tendo sempre que possível em conta as conveniências do utente.
- b) Nesta deslocação será feita a higiene pessoal do utente e a sua mobilização, pelo que para tal a retaguarda familiar deverá disponibilizar uma muda de roupa para o utente.

2. Barba e Unhas

Periodicidade a definir para cada situação específica, embora a barba normalmente seja feita às segundas, quartas e sextas e as unhas cortadas sempre que necessário.

3. Mudança de Roupa de Cama

Sempre que se justifique será mudada a roupa de cama do utente, devendo a retaguarda familiar providenciar uma muda.

Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados

A Higiene Habitacional pode ser efetuada uma vez por semana, aos espaços utilizados pelo utente, quarto, cozinha, casa de banho, etc.

Tratamento de Roupas

As Ajudantes Familiares recolherão a roupa suja no domicílio do utente que necessitar deste serviço, devendo a mesma estar toda devidamente identificada.

O Centro de Apoio Social de Mozelos não se responsabiliza pelo extravio ou troca de roupa que não esteja devidamente identificada.

Outros Serviços

- Apoio psicossocial;
- Confeção de alimentos no domicílio;
- Cuidados de imagem;
- Medição de sinais vitais;
- Assistência medicamentosa, com prescrição médica;
- Colaboração na prestação de cuidados de saúde em articulação com a Unidade de Saúde Local;

Artigo 24º | Passeios ou deslocações

Os clientes são informados desde a sua admissão dos passeios e deslocações inerentes às actividades do Casm (de animação, culturais e desportivas). No caso de um passeio de maior duração, distância e/ou que interfira com os horários, são informados por escrito os representantes legais dos clientes, tendo que enviar, devidamente assinada, a sua autorização e termo de responsabilidade.

Em todas as deslocações ou passeios ao exterior, individualmente ou em grupo, estão definidas como regras de acompanhamento para as funcionárias o prestar apoio aos utentes dando-lhes o braço, fazendo com que circulem pelo interior do passeio e estando atentas a eventuais sinais de cansaço por forma a promoverem períodos de descanso.

Deverão ainda ser asseguradas condições favoráveis para toda e qualquer deslocação tendo em conta, nomeadamente, a temperatura exterior e o estado do tempo, bem como a adequação do tempo de permanência no exterior não apenas ao objectivo e tipo de actividade definida, como também, simultaneamente, à capacidade do utente, não esquecendo a utilização de todas as ajudas técnicas necessárias.

Artigo 25º | Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-tratos

O CASM tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência,

abusos e maus-tratos, a qual contempla a forma de atuação. A metodologia referida é explicada a todos os/as clientes e colaboradores. O mesmo encontra-se na sala de Direção para consulta da equipa educativa e no website da Instituição.

CAPÍTULO V - DIREITOS E DEVERES

Artigo 26º | Direitos e deveres do cliente

São direitos dos clientes:

- c) Usufruir de ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito das actividades do SAD;
- b) Usufruir do plano de cuidados individual previamente estabelecido;
- a) Respeito pela sua individualidade, privacidade, usos e costumes;
- b) Participar nas atividades definidas, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- c) Qualidade nos serviços prestados.

São deveres dos clientes:

- a) Informar a Instituição de qualquer alteração na situação do utente, como por exemplo no caso de hospitalização.
- b) Manter uma conduta adequada, pautando as suas atitudes pelo respeito aos funcionários e direcção do SAD;
- c) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- d) Pagar pontualmente, cada mês de prestação do serviço, a comparticipação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como as alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do utente.

Artigo 27º | Direitos e deveres do CASM

São direitos do CASM:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Receber atempadamente o pagamento da mensalidade e eventuais despesas acrescidas, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo/a cliente e/ou familiares, quando se justifique;
- e) Fazer cumprir o Contrato de Prestação de Serviços e o Regulamento Interno;
- f) Ao direito de suspender o serviço ou cessar o contrato, sempre que os/as clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento e que condicionem a eficaz prestação de serviços.

2. São deveres do CASM:

- a) Respeitar a individualidade dos/as clientes e famílias proporcionando o acompanhamento adequado a cada circunstância;
- b) Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Cumprir o estabelecido no Regulamento Interno;
- f) Prestar os serviços constantes do contrato celebrado entre o CASM e o/a cliente;

- g) Manter os processos dos/as clientes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos/as clientes;
- i) Dispor de livro de reclamações.

Artigo 28º | Direitos e deveres dos funcionários

1. O funcionário (a) em serviço tem os seguintes direitos:
 - a) Consignados na legislação em vigor, nomeadamente ter condições de trabalho que não ofereçam riscos para a saúde;
 - b) A utilizar os espaços comuns e os destinados aos funcionários;
 - c) A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
 - d) A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhore o seu desempenho.
 - e) A ser respeitado pelos responsáveis dos Clientes, colegas de trabalho e superiores hierárquicos.

2. O funcionário (a) em serviço tem os seguintes deveres:
 - a) Cumprir e fazer cumprir as Leis, Regulamentos e Determinações da Direção do CASM.
 - b) Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Direção, os superiores hierárquicos, os colegas de trabalho e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com CASM.
 - c) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
 - d) Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
 - e) Guardar lealdade ao CASM, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus Clientes e funcionários.

- f) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da instituição, relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
- g) Participar nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pelo CASM, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
- h) Observar as normas de higiene e segurança no trabalho
- i) Contribuir para maior eficiência dos serviços do CASM, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
- j) Prestigiar o Casm e zelar pelos seus interesses, participando os atos que os lesassem e de que tenham conhecimento.
- k) Proceder dentro do CASM como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
- l) Tratar os responsáveis, clientes e visitantes, com a correção necessária paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atentando contra o seu pudor.

Artigo 29º | Depósito e guarda dos bens do Cliente

Uma vez que a resposta social do SAD não implica o alojamento do utente nem a sua presença sistemática na Instituição, não está previsto qualquer dispositivo de guarda de bens de uso pessoal. No entanto, como existe a necessidade da guarda da chave da casa do utente, a mesma é devidamente identificada e colocada ao final do dia num chaveiro fechado à chave com acesso limitado apenas às Ajudantes de Ação Direta do Serviço.

Existe um termo de entrega/devolução da chave do domicílio do utente, assinado por este e/ou pela pessoa responsável pelo mesmo.

CAPÍTULO VI - RECURSOS HUMANOS

Artigo 30º | Direção Técnica

A Direção Técnica deste SAD compete a um/a técnico/a superior, cujo nome se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de coordenar o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

Artigo 31º | Pessoal

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pelo Instituto de Solidariedade e Segurança Social e pela Direção do CASM, encontrando-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, coordenação pedagógica, equipa técnica pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definindo de acordo com a legislação / normativos em vigor.
2. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Direção do CASM com o parecer do (a) Diretor/Coordenador (a) Técnico (a).
3. Está afixado o organograma da resposta social, bem como o quadro de pessoal da mesma, como também a possibilidade de consulta do manual de funções.

Artigo 32º | Voluntário/a e Estagiário/a

A instituição está disponível para acolher voluntários/as e estagiário, cabendo à Direção da Instituição avaliar da sua pertinência e oportunidade.

Os voluntários, assim como os estagiários e outros colaboradores no âmbito de medidas de apoio ao emprego não são considerados para efeitos de quadro de pessoal.

CAPÍTULO VII - CESSAÇÃO DOS SERVIÇOS

Artigo 33º | Cessação da Presta o de Serviços

1. O contrato de presta o de serviços poderá cessar por:
 - a) Acordo das partes;
 - b) Incumprimento;
 - c) Inadapta o do Cliente.
2. Em caso de o Responsável pretender cessar o contrato, ter o de comunicar por escrito a sua decisão   institui o com trinta dias de antecedência.
3. A não comunica o naquele prazo implicará o pagamento da participa o mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, por escrito, com justa causa, o presente contrato por incumprimento do outro outorgante.
5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros trinta dias da sua vigência por inadapta o do Cliente, sendo neste caso, devida a participa o daquele mês e respetivas despesas.
6. Considerar-se- , nomeadamente, justa causa:
 - a) Quebra de confiança do Responsável ou do Casm;
 - b) Existam d vidas ao Casm, designadamente, 3 ou mais participa es e respetivas importâncias não liquidadas;
 - c) Desrespeito pelas regras do SAD, equipa técnica ou demais funcionários;
 - d) Incumprimento pelo Cliente ou Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do contrato de presta o de serviços;
7. No caso do Casm cessar o contrato com justa causa, aquela terá efeitos imediatos.

CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 34º | Alterações do Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a Direção do CASM deverá informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a este assiste.

Os proprietários ou titulares dos estabelecimentos são ainda obrigados a remeter ao ISS, I. P., até 30 dias antes da sua entrada em vigor, as alterações ao regulamento interno do estabelecimento, devidamente aprovadas e assinadas/rubricadas pelos órgãos sociais com competência para o efeito;

Artigo 35º | Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo CASM proprietário do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Artigo 36º | Disposições Complementares

O CASM procede à recolha e gravação de imagens (videovigilância) nas partes comuns dos seus equipamentos e instalações, as quais poderão ser divulgadas com vista ao exercício ou à defesa de um direito num processo judicial, ao abrigo da legislação em vigor.

Artigo 37º | Livro de Reclamações/Sugestões/Elogios

1. Nos termos da legislação em vigor, esta instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos sempre que desejado ou através do endereço eletrónico www.livroreclamacoes.pt.
2. Não obstante, no número anterior poderão ser apresentadas quaisquer reclamações, sugestões ou elogios diretamente ao Diretor/ Coordenador (a) Técnico (a) de SAD ou Direção por escrito enviando-as através de correio eletrónico para direcao@centromozelos.pt

Artigo 38º | Foro Competente

Em caso de litígio entre ambas as partes, é competente para decidir o Tribunal da Comarca do Porto. A entidade RAL que tem competência para atuar na nossa zona geográfica é o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP), com o telefone nº: 225 508 349, e endereço de Email: cicap@mail.telepac.pt

Artigo 39º | Entrada em vigor

O presente Regulamento entra em vigor no dia 01 de junho de 2026

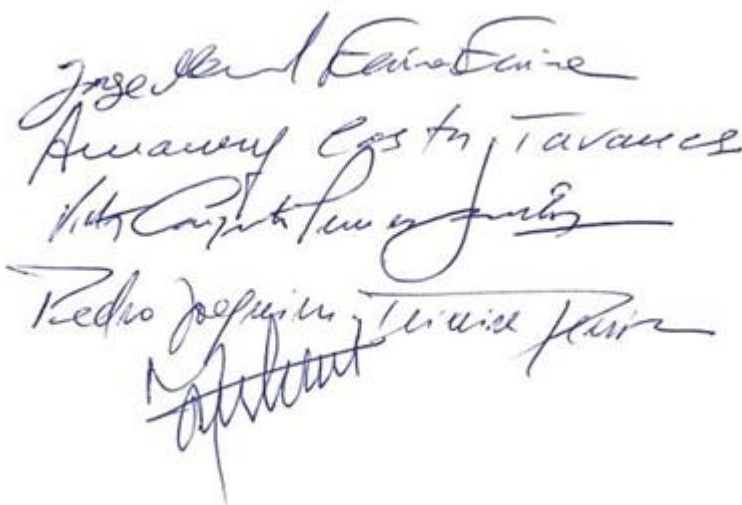
CAPÍTULO IX - APROVAÇÃO

Artigo 40º | Aprovação, Edição e Revisões

É da responsabilidade da Direção do CASM, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário.

Aprovado por unanimidade e, reunião de Direção do CASM, a 20 de abril de 2026

A Direção,



Handwritten signatures of the board members, including names like José António Faria, António Costa, and Pedro José, written in cursive script.

Anexo I

<p>Pack 1</p> <ul style="list-style-type: none"> -1 Higiene Pessoal -Higiene Habitacional Básica (Mudança da Roupa da Cama semanal ou sempre que necessário) -Medição de sinais Vitais -Assistência Medicamentosa (mediante preparação própria e relatório clínico) 	25%
<p>Pack 2</p> <ul style="list-style-type: none"> -2 Higiene Pessoais -Higiene Habitacional Básica (Mudança da Roupa da Cama semanal ou sempre que necessário) -Medição de sinais Vitais -Assistência Medicamentosa (mediante preparação própria e relatório clínico) 	45%
<p>Pack 3</p> <ul style="list-style-type: none"> -Almoço -Medição de sinais Vitais -Assistência Medicamentosa (mediante preparação própria e relatório clínico) -Visita de apoio psicossocial 	25%
<p>Pack 4</p> <ul style="list-style-type: none"> -Almoço + Reforço -Medição de sinais Vitais -Assistência Medicamentosa (mediante preparação própria e relatório clínico) -Visita de apoio psicossocial 	45%
<p>Pack 5</p> <ul style="list-style-type: none"> -Almoço + Jantar 	

<ul style="list-style-type: none"> -Medição de sinais Vitais -Assistência Medicamentosa (mediante preparação própria e relatório clínico) -Visita de apoio psicossocial 	50%
<p>Pack 6</p> <ul style="list-style-type: none"> -Almoço ou Jantar -1 Higiene Pessoal -Medição de sinais Vitais -Assistência Medicamentosa (mediante preparação própria e relatório clínico) 	50%
<p>Pack 7</p> <ul style="list-style-type: none"> -1 Refeição (Almoço/jantar) ou 1 Higiene pessoal -Higiene Habitacional ou Tratamento de Roupas -Medição de sinais Vitais -Assistência Medicamentosa (mediante preparação própria e relatório clínico) 	37%
<p>Pack 8</p> <ul style="list-style-type: none"> - Almoço + Jantar -2 Higiene Pessoais -Medição de sinais Vitais -Assistência Medicamentosa (mediante preparação própria e relatório clínico) 	75%
<p>Pack 9</p> <ul style="list-style-type: none"> - Almoço ou Jantar -1 Banho Semanal -Medição de sinais Vitais -Assistência Medicamentosa (mediante preparação própria e relatório clínico) 	12%