



### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

##### **Artigo 1.º**

##### **Conceito e destinatários**

1. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD) é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços, individualizados e personalizados, no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência, situação de dependência física e/ou psíquica ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou a realização das actividades da vida diária.

2. Pelo presente regulamento são definidas as regras de funcionamento do SAD da APOIO, discriminados os cuidados e os serviços a prestar, enunciados os direitos e as obrigações do SAD, dos utentes e das respectivas famílias ou representantes legais, as condições e o procedimento de admissão dos utentes e os critérios de determinação das participações familiares devidas pela utilização dos cuidados e dos serviços disponibilizados.

3. Os destinatários do SAD da APOIO devem ter a sua residência habitual, preferencialmente, no Concelho de Oeiras e, prioritariamente, nos territórios abrangidos pela União de Freguesias de Algés, Linda-a-Velha e Cruz Quebrada/Dafundo e pela União de Freguesias de Carnaxide e Queijas.

##### **Artigo 2.º**

##### **Objetivos do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

Constituem objetivos do SAD:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida dos utentes, prevenir situações de dependência dos mesmos e promover estratégias de desenvolvimento da sua autonomia;
- b) Prestar aos utentes os cuidados e os serviços adequados às suas necessidades específicas, nomeadamente de ordem física e de apoio psicossocial;
- c) Apoiar os utentes na satisfação das necessidades da vida diária contribuindo para a permanência daqueles no seu meio habitual de vida e reforçando



as competências e as capacidades das famílias e de outros cuidadores, evitando ou retardando o recurso a estruturas residenciais;

d) Colaborar com os utentes no acesso à prestação de cuidados de saúde;

e) Facilitar o acesso dos utentes a serviços da comunidade;

f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e promover a intergeracionalidade;

g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;

### Artigo 3.º

#### Cuidados e serviços

1. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;

b) Cuidados de higiene e conforto pessoal;

c) Higiene habitacional estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;

d) Tratamento da roupa de uso pessoal do utente

e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade, quando o utente não tiver suporte familiar ou similar.

2. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO poderá ainda assegurar outros serviços, designadamente:

a) Apoio em situações de emergência;

b) Transporte;

c) Apoio sociofamiliar;

d) Serviços de higiene habitacional, quando for caso disso;

e) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;

f) Colaboração na prestação de cuidados de saúde sob supervisão de pessoal de saúde qualificado;

g) Cuidados de imagem;



h) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes

## CAPÍTULO II

### PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

#### Artigo 4.º

#### Condições de admissão

1. Para efeitos de admissão o utente deverá providenciar a sua inscrição junto dos Serviços da Associação através do preenchimento de uma ficha de identificação que constituirá parte integrante do seu processo de utente.

2. Nas situações de incapacidade na livre expressão da vontade do candidato em beneficiar do SAD, o pedido de admissão deverá ser formulado por representante legal.

3. O pedido de admissão referido nos números anteriores deverá ser formalizado mediante a apresentação e a entrega de cópias dos seguintes documentos:

a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão ou Certidão de Nascimento ou Cédula Pessoal ou Passaporte ou Autorização ou Título de Residência ou outro documento oficial de identificação emitido pelo país da nacionalidade do candidato a utente e do seu familiar ou do seu representante legal, quando necessário;

b) Cartão de contribuinte do candidato a utente e do seu familiar ou do seu representante legal, quando necessário (se não forem portadores do Cartão de Cidadão);

c) Cartão de beneficiário da Segurança Social (se o utente não for portador do Cartão de Cidadão);

d) Cartão de beneficiário do Centro Nacional de Pensões ou da Caixa Geral de Aposentações;

e) Cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde (se o utente não for portador do Cartão de Cidadão) ou de subsistema de saúde do qual o candidato a utente seja beneficiário;

f) Documentos comprovativos dos rendimentos e das despesas do agregado familiar do utente, designadamente, declaração e nota de liquidação do IRS



referente ao último ano legalmente declarado ou declarável à data do pedido de admissão e outros documentos que sejam julgados necessários para um correto apuramento do rendimento do agregado familiar, bem como o último recibo da renda de casa ou relativo à amortização de empréstimo por aquisição de habitação própria, recibos de encargos permanentes com transportes públicos e, bem assim, recibos de encargos com medicamentos em casos de doença crónica, devidamente acompanhados da correspondente prescrição ou declaração médica;

g) Declaração assinada pelo utente ou pelo seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;

h) Relatório médico atualizado sobre a situação clínica do candidato a utente.

2. Em caso de dúvida, os Serviços da APOIO poderão solicitar a apresentação de outros documentos, designadamente de certidão de Sentença Judicial que tenha decretado a interdição ou a inabilitação do candidato a utente e que haja designado tutor ou curador ou, ainda, outros documentos que julguem indispensáveis ao apuramento do rendimento do agregado familiar do utente.

3. Em caso de admissão urgente pode ser dispensada a apresentação dos documentos probatórios exigidos para a candidatura, devendo, no entanto e desde logo, ser iniciado o processo de obtenção dos elementos em falta, o qual deverá estar concluído no prazo de 15 dias.

### Artigo 5.º

#### Critérios de prioridade na admissão

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

a) Ser natural ou residente no Concelho de Oeiras, prioritariamente, nos territórios abrangidos pela União de Freguesias de Algés, Linda-a-Velha e Cruz Quebrada/Dafundo e pela União de Freguesias de Carnaxide e Queijas.

b) A situação de isolamento e/ou dependência sem apoio de terceiras pessoas, que configure caso de emergência social que os Serviços da APOIO reconheçam ter capacidade técnica e logística para apoiar;

c) A situação economicamente desfavorecida, com menor rendimento *per capita* do agregado familiar do utente, desde que tal critério não coloque em causa a sustentabilidade económico-financeira da Associação.



- d) Candidatos a utentes que integrem o agregado familiar de colaboradores da APOIO, desde que vivam em economia comum;
- e) Candidatos a utentes provenientes de entidades com as quais a Instituição tenha protocolos de cooperação;
- f) Antiguidade da inscrição.

### **Artigo 6.º**

#### **Admissão**

1. A apresentação do pedido de admissão a utente do SAD, nos termos previstos nos números anteriores, dá lugar à abertura de um processo de avaliação conducente à decisão de admissão ou não admissão do candidato à resposta social e aos serviços pretendidos.

2. O Diretor Executivo da Associação decide da admissão ou não admissão do candidato a utente do SAD considerando, nomeadamente, o tipo de serviço pretendido, as necessidades do candidato, o número de vagas disponíveis para aquele serviço e o relatório social de avaliação do pedido de admissão elaborado pelo técnico responsável e validado pelo Diretor Técnico, que deverá ter em conta as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.

3. A decisão final do processo pondera todos os elementos probatórios, podendo ser indeferida a admissão ao SAD quando existam indícios objetivos e seguros de que o candidato a utente não se encontra nas condições previstas no artigo 1.º.

4. A decisão, devidamente fundamentada, sobre o pedido de admissão deve ser proferida num prazo máximo de 30 dias e dela será dado conhecimento ao utente ou ao seu representante legal.

5. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação do utente, assim como a definição, a programação e o acompanhamento dos cuidados e dos serviços a prestar.

6. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do técnico responsável e autorização do Diretor Executivo, tendo o processo, *a posteriori*, tramitação idêntica às das demais situações.

7. No ato de admissão é devido o pagamento da 1.ª mensalidade da correspondente comparticipação familiar mensal.



8. Os candidatos a utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo é arquivado em pasta própria, não lhe conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão, para além da resultante da alínea f) do artigo 5º. Tal facto é comunicado ao candidato a utente e/ou seu familiar ou representante legal.

### **Artigo 7.º**

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

O SAD obriga-se a elaborar e a organizar um processo individual por utente, que deve manter atualizado, ser de acesso restrito e estar arquivado nas instalações do SAD, e do qual deve constar, designadamente:

- a) Identificação, residência e contacto telefónico do utente;
- b) Identificação, endereço e telefone do familiar ou do representante legal ou de outra pessoa a contactar em caso de necessidade;
- c) Indicação e contacto telefónico do médico assistente e processo de saúde que possa ser consultado de forma autónoma e célere;
- d) Natureza e programação dos cuidados e serviços a prestar;
- e) Data de início, e quando possível, fim previsível da prestação dos cuidados e serviços e registo dos períodos de ausência do domicílio, bem como da ocorrência de situações anómalas;
- f) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e do motivo;
- g) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

### **CAPÍTULO III**

#### **REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **Artigo 8.º**

#### **Horário de funcionamento**

O SAD funciona diariamente de segunda a domingo (incluindo feriados) das 8 às 20 horas.

### **Artigo 9.º**



### Comparticipação familiar mensal

1. A participação familiar mensal ou mensalidade será calculada segundo a lei em vigor para os utentes e seus familiares pela utilização de serviços e de equipamentos sociais das instituições particulares de solidariedade social.

2. A participação familiar mensal ou mensalidade a cargo do utente e dos seus familiares ou representante legal pelos serviços de apoio domiciliário prestados é determinada pela aplicação da percentagem de 55% sobre o rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, quando o utente usufrua do conjunto de 4 (quatro) dos serviços referidos no ponto 1 do artigo 3º deste Regulamento.

3. Quando usufrua de um número diferente de serviços o utente e os seus familiares ou o representante legal participarão segundo as seguintes percentagens sobre o rendimento *per capita* mensal do agregado familiar:

- a) Dois serviços = 35%
- b) Três serviços = 45%
- c) Quatro serviços = 55%
- d) Cinco serviços = 65%
- e) Seis ou mais serviços = 75%

4. Quando os cuidados e serviços sejam prestados aos fins-de-semana e feriados, o valor calculado nos termos deste regulamento será acrescido de 20%.

5. O valor da participação familiar mensal ou mensalidade nunca poderá ultrapassar os 75% do *per capita* familiar, sejam quais forem os serviços prestados e a sua frequência.

### Artigo 10.º

#### Cálculo do rendimento *per capita*

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

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

Sendo que,

RC= Rendimento *per capita*;



RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);

D= Despesas mensais fixas;

N= Número de elementos do agregado familiar.

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.

3. O valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por todos os seus elementos, designadamente rendimentos provenientes do trabalho dependente, do trabalho independente, de pensões, de prestações sociais, de rendimentos prediais e de rendimentos de capitais e quaisquer outras fontes de rendimentos.

4. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar consideram-se as seguintes despesas fixas:

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

b) O valor da renda de casa ou da prestação devida pela aquisição de habitação própria;

c) As despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

e) A comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

5. Ao somatório das despesas referidas de b) a e) do número anterior é estabelecido como limite máximo do total da despesa a considerar o valor correspondente à RMMG. Nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

6. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório.

7. Sempre que subsistam dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou se verifique a omissão de entrega dos documentos probatórios

exigidos, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.



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

### **Artigo 11.º**

#### **Montante e revisão da comparticipação familiar**

1. As comparticipações familiares devidas pela prestação dos cuidados e dos serviços disponibilizados pelo SAD serão objeto de revisão anual considerando, designadamente, o índice de inflação, a alteração do rendimento *per capita* mensal do utente e do seu agregado familiar e as opções de cuidados e serviços a prestar.

2. A comparticipação familiar máxima calculada nos termos dos artigos anteriores não poderá exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social no ano anterior.

3. O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas realizadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social e com o equipamento utilizado e será atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram o SAD nesse ano.

4. Haverá lugar a uma redução de 10% no valor da comparticipação familiar mensal ou mensalidade quando o período de ausência do utente, devidamente justificado, exceder 15 ou mais dias seguidos.

5. Sempre que se verifique que o SAD é frequentado por mais do que um membro do mesmo agregado familiar, a comparticipação familiar mensal será reduzida em 10% no seu valor.

### **Artigo 12.º**

#### **Pagamento da comparticipação familiar mensal**

1. O pagamento da comparticipação mensal ou mensalidade é efetuado até ao dia 15 do mês a que respeita.

2. O pagamento de cuidados e de serviços complementares e/ou ocasionais não contratualizados e não compreendidos no valor mensal da comparticipação mensal, sujeitos a pagamento suplementar, é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização, nos termos a definir pela Direção.

3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá suspender a prestação dos cuidados e serviços ao utente até ele e os seus familiares



ou o representante legal regularizarem as mensalidades em falta, após ser realizada uma análise individual do caso.

**CAPÍTULO IV**  
**DIREITOS E DEVERES**

**Artigo 13.º**  
**Direitos e deveres dos utentes**

**1 - Constituem direitos dos utentes do SAD:**

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio;
- c) A custódia da chave do seu domicílio, sempre que esta seja entregue à APOIO;
- d) A prestação dos cuidados e dos serviços acordados a que o SAD se encontra adstrito nos termos do artigo 3.º deste regulamento;
- e) Ter acesso à ementa semanal das refeições.

**2 - Constituem deveres dos utentes do SAD:**

- a) Respeitar os dirigentes e os colaboradores da APOIO, de forma a preservar o ambiente social da mesma;
- b) Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de cuidados e serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- c) Liquidar, pontualmente, do dia 1 ao dia 15 de cada mês, a comparticipação pecuniária mensal acordada com a APOIO e consagrada no contrato de prestação de serviços, devida pela prestação dos cuidados e dos serviços contratualizados, bem como pagar os valores devidos pela prestação de cuidados e de serviços complementares não incluídos na referida comparticipação familiar mensal.

**Artigo 14.º**



### Direitos e deveres da Instituição

#### 1. Constituem direitos do SAD:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual, bem como à coresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- b) A lealdade e o respeito nas relações com os utentes e seus familiares ou representantes legais;
- c) Exigir aos utentes e familiares ou representantes legais o cumprimento do presente regulamento interno;
- d) Receber pontual e integralmente as comparticipações familiares mensais e outros pagamentos devidos pelos utentes e familiares ou representantes legais;
- e) Recusar a prestação do serviço de apoio domiciliário quando, casuística e fundamentadamente, concluir pela inadequação da prestação do mesmo;
- f) Ao direito de suspender o SAD, sempre que os utentes e seus familiares ou representante legal, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, nomeadamente quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos ou, ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

#### 2. Constituem deveres do SAD:

- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais idóneos com formação e qualificação adequadas;
- b) Assegurar a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos utentes;
- c) Garantir aos utentes a reserva da intimidade da sua vida privada e familiar e a inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
- d) Guardar sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos utentes;
- e) Desenvolver as actividades necessárias de forma a contribuir para o bem-estar dos utentes;
- f) Elaborar o processo individual do utente;
- g) Determinar em função das necessidades de cada utente a periodicidade dos serviços a prestar, os respetivos horários e o valor da



comparticipação familiar mensal devida pela utilização dos serviços e equipamentos do SAD.

### **Artigo 15.º**

#### **Contrato de prestação de serviços**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e seus familiares ou representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.

2. Do contrato de prestação de serviços referido no número anterior é entregue um exemplar ao utente ou ao seu familiar ou ao representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual do utente.

3. Qualquer alteração ao contrato de prestação de serviços celebrado nos termos dos números anteriores é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

4. Por razões de simplificação de procedimentos e de transparência, as normas constantes do presente regulamento poderão ser objeto de remissões pelo contrato de prestação de serviços.

### **Artigo 16.º**

#### **Condições de cessação e rescisão do contrato de prestação de serviços**

1. O contrato de prestação de serviços previsto no artigo anterior caduca com a institucionalização ou com a morte do utente.

2. O contrato de prestação de serviços previsto no artigo anterior pode ser livremente revogado pelas partes quando estas, por documento escrito, nisso expressamente acordem.

3. A APOIO poderá resolver o contrato de prestação de serviços previsto no artigo anterior sempre que o utente e ou seus familiares ou representante legal violem, grave ou reiteradamente, as normas do presente regulamento, nomeadamente quando se verifique a falta do pagamento da participação familiar mensal contratualizada.

4. Quando a participação familiar mensal não for paga até ao último dia do segundo mês a que respeita, sem que para o facto exista justificação atendível pela Direção, o SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO será suspenso até ao pagamento da mensalidade em falta, a qual, se não for liquidada no prazo de 30 dias, constituirá a APOIO com fundamento para a resolução do contrato de prestação de serviços,

previsto no artigo anterior, com a consequente cessação da prestação dos cuidados e serviços ao utente.

5. O utente e seus familiares ou representante legal podem denunciar o contrato de prestação de serviços, independentemente de qualquer justificação, mediante comunicação à APOIO com a antecedência mínima de 30 dias do termo pretendido para a cessação da prestação de serviços.

6. A inobservância do prazo estipulado no número anterior não obsta à cessação do contrato de prestação de serviços, mas obriga o utente e seus familiares ou representante legal a pagar a comparticipação familiar correspondente ao período de pré-aviso em falta.

### **Artigo 17.º**

#### **Integração de lacunas**

As lacunas serão supridas pela Direção da APOIO de acordo com a legislação em vigor aplicável à matéria, nomeadamente, o disposto no Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de Novembro, o Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de Março, a Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro, a Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho, o Protocolo de Cooperação em vigor para a presente resposta social e a Circular de Orientação Técnica n.º 4, de 16 de Dezembro de 2014, da Direcção-Geral da Segurança Social e esclarecimentos complementares.

### **Artigo 18.º**

#### **Disposição complementar**

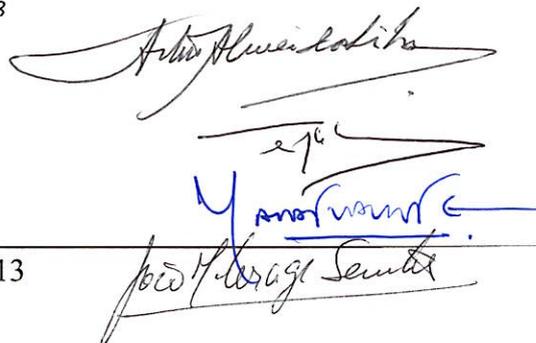
O quadro de pessoal afeto ao SAD encontra-se afixado em local visível das instalações da APOIO, com a indicação do número de recursos humanos, a formação e o conteúdo funcional daqueles, ao abrigo e nos termos da legislação em vigor.

### **Artigo 19.º**

#### **Entrada em vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 03 de Novembro de 2018.

*Aprovado em reunião de Direcção de 27 de Setembro de 2018*



Three handwritten signatures are present, each with a horizontal line underneath. The signatures are in black and blue ink.