



*A Direção aprova por
unanimidade
26/08/2026*

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Doc. nº 3

H. Pereira

1/26

CENTRO SOCIAL DE SANTA CRUZ DO DOURO

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

Disposições gerais

1. O Centro Social de Santa Cruz do Douro, adiante abreviadamente designado por CSSCD, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social constituída por escritura pública celebrada em 04 de agosto de 1990 no Cartório Notarial do Marco de Canaveses, cujo extrato foi publicado no D.R., 3.ª Série, n.º 215, de 17/09/1990.

2. O CSSCD foi inscrito na Direção Geral da Segurança Social sob o n.º 36/92, a fls. 48-v.º do Livro n.º 5 das associações de solidariedade social, com efeitos a partir de 29 de agosto de 1991, conforme declaração publicada no D.R., 3.ª Série de 17/09/1992.

3. O CSSCD foi constituído por tempo indeterminado.

4. A sede social do CSSCD é na Rua Camilo Castelo Branco, n.º 2652, união das freguesias de Santa Cruz do Douro e São Tomé de Covelas, Baião.

Artigo 2.º

Normas legais, regulamentares, estatutárias e contratuais aplicáveis

1. O Serviço de Apoio Domiciliário, adiante abreviadamente designado por SAD, rege-se pelo estipulado no:

a) Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, alterado e republicado pelo DL n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, e entretanto alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho – Aprova o Estatuto das IPSS;

b) Portaria 196-A/2015, de 01 de julho, alterada e republicada pela Portaria 218-D/2019, de 15 de julho, com as alterações introduzidas pela Portaria 271/2020, de 24-11, pela Portaria 199/2021, de 21-09, pela Portaria 198/2022, de 27-07, e pela Portaria 335-A/2023, de 03-11 – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Instituto de Segurança Social, IP (ISS, IP);

c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;

d) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo DL n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;

e) Protocolo de Cooperação em vigor;

f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede da Comissão Nacional de Acompanhamento e Avaliação dos Protocolos e Acordos de Cooperação (CNAAPAC);

g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

2. O presente regulamento interno fundamenta-se ainda no disposto no artigo 4.º dos Estatutos do Centro Social.

Artigo 3.º

Âmbito e objeto

1. O presente regulamento contém as normas orientadoras que dizem respeito à organização, gestão e direitos e deveres dos utentes do SAD.

2. O SAD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e ou 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 atividades da vida diária.

3. Este regulamento visa promover:

a) O respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;

b) A participação ativa dos utentes ou dos seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social a que se destina.

Artigo 4.º

Objetivos

O SAD tem como objetivos:

41.
P. Mendes

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e ou famílias;
- b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção as recomendações médicas e o estado de saúde de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

Artigo 5.º

Princípios de atuação

O SAD rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
- b) Interdisciplinaridade;
- c) Avaliação integral das necessidades do utente;
- d) Promoção e manutenção da funcionalidade e da autonomia;

e) Participação e corresponsabilização do utente, ou representante legal ou familiares, na elaboração do plano individual.

Artigo 6.º

Serviços prestados

1. O SAD presta os seguintes serviços:

- a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
- c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
- d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer e cultura e a aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços e deslocação a entidades da comunidade;

f) Serviço de teleassistência;

2. O SAD pode ainda assegurar:

- a) O transporte para atividades de animação e socialização;
- b) O transporte e acompanhamento do utente a consultas e exames complementares de diagnóstico;
- c) Realização de atividades de motricidade e ocupacionais;
- d) A orientação ou acompanhamento de pequenas modificações no domicílio que permitam mais segurança e conforto ao utente;
- e) Apoio psicossocial;
- f) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes.

3. Os serviços podem ser prestados nos dias úteis e aos feriados e fins de semana, conforme for contratualizado com os utentes, em função das necessidades específicas.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

SECÇÃO I INSCRIÇÃO/CANDIDATURA

Artigo 7.º

Destinatários

1. O SAD é uma resposta social que assegura a prestação de cuidados e serviços às famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência

H -
J. P. Pereira

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.

2. Se o número de candidatos for superior ao número de vagas, a admissão dos interessados obedece à seguinte ordem de prioridades:

- a) Pessoas, social e economicamente, mais desfavorecidas;
- b) Residentes no concelho de Baião;
- c) Utente de outra resposta social da Instituição.

3. Se após a aplicação dos critérios de prioridade definidos no número anterior ainda se mantiverem situações de igualdade de condições, os interessados serão admitidos pelo recurso à data de inscrição, com preferência pelos que se tiverem inscrito primeiro.

4. A Direção pode, excecionalmente, admitir candidatos que não preencham os requisitos referidos no n.º 1, desde que o interessado entregue documento médico comprovativo de doença ou de incapacidade para as atividades da vida diária.

Artigo 8.º

Instrução do processo

1. Para efeitos de admissão, o interessado deve candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do respetivo processo.

2. A ficha de inscrição consta de impresso próprio, a fornecer pelos serviços.

3. No ato da inscrição, o candidato deve ainda fornecer os seguintes elementos:

a) Números do cartão de cidadão ou bilhete de identidade, de contribuinte fiscal, de beneficiário da segurança social e de utente do Serviço Nacional de Saúde ou do subsistema a que pertença;

b) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da sua situação clínica;

c) Comprovativos dos rendimentos e despesas do candidato e do agregado familiar, designadamente:

c.1.) Última declaração do IRS e respetiva nota de liquidação ou certidão emitida pelo Serviço de Finanças comprovativa de que o interessado não está obrigado a entregar a referida declaração;

c.2.) Declaração ou declarações, conforme os casos, emitidas pela entidade competente, com a indicação dos valores das pensões que o interessado auferir;

d) Outra documentação que seja necessária em função de cada situação, nomeadamente números do cartão de cidadão ou do bilhete de identidade e de contribuinte fiscal do representante legal, quando exista;

e) Declaração assinada pelo candidato ou pelo representante legal em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos da elaboração do processo de utente.

4. Em situações especiais pode ser solicitada cópia da certidão da sentença que determine o regime jurídico do maior acompanhado.

5. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciada a obtenção dos dados em falta.

Artigo 9.º

Apresentação da candidatura e entrevista

1. A candidatura pode ser apresentada, a qualquer momento, nos serviços administrativos do CSSCD, no horário normal de atendimento.

2. Após a entrega da documentação referida no artigo anterior, o Diretor técnico marca uma entrevista destinada a averiguar a situação do interessado.

SECÇÃO II

CÁLCULO INICIAL DAS COMPARTICIPAÇÕES DOS UTENTES

Artigo 10.º

Definição de comparticipação

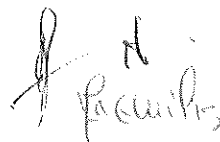
Considera-se comparticipação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

Artigo 11.º

Conceito de agregado familiar

1. Para além do utente da resposta social, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, integra o agregado familiar, designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Acompanhantes, no âmbito do regime jurídico do maior acompanhado, e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados, tutelados e acompanhados, neste caso no âmbito do regime jurídico do maior acompanhado, 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.



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

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

3. 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.

Artigo 12.º

Conceito de rendimento anual líquido

Para efeitos do disposto neste regulamento, entende-se por rendimento anual líquido do agregado familiar o que resulta da soma dos rendimentos auferidos anualmente, por cada um dos seus elementos.

Artigo 13.º

Conceito de despesas fixas anuais

1. Para efeitos do disposto neste artigo, entende-se por despesas fixas anuais do agregado familiar:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente o imposto sobre o rendimento e a taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou da prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- 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.

2. Para além das despesas referidas no número anterior, a comparticipação dos descendentes e outros familiares pela eventual frequência de ERPI (Estrutura Residencial para Pessoas Idosas) é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo da comparticipação pela frequência do SAD.

3. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do n.º 1, pode a Direção estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar desde que não seja inferior à remuneração mínima mensal garantida (RMMG).

4. Nos casos em que a soma prevista no número anterior é inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

Artigo 14.º**Cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar**

1. O rendimento *per capita* mensal do agregado familiar é calculado segundo 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 fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

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

a) Do trabalho dependente;

b) Do trabalho independente – para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados;

c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência), incluindo-se como rendimento, para este efeito, 50% do montante da Prestação Social para a Inclusão (PSI) recebida pelo utente;

e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

f) Prediais – os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios, sem prejuízo do disposto nos n.ºs 3 e 4;

g) 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, sem prejuízo do disposto no n.º 5;

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

3. Sempre que dos bens imóveis referidos na alínea f) do número anterior não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera -se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

4. O disposto no número 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.

5. Sempre que os rendimentos referidos na alínea g) do n.º 2 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 sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera -se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

Artigo 15.º

Comparticipação

1. O valor da participação mensal determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, em conformidade com os critérios estabelecidos na tabela de participações referida no artigo 17.º, aprovada em reunião da Direção.

2. A prova dos rendimentos é feita mediante a apresentação das declarações de IRS, respetivas notas de liquidação e outros documentos probatórios, em conformidade com o disposto neste regulamento e na legislação aplicável.

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

4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a definição do montante da participação corresponde à aplicação da percentagem máxima possível.

5. A participação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior.

6. 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 o SAD nesse ano.

7. O valor da comparticipação é arredondado para a unidade de cêntimo imediatamente inferior.

8. A comparticipação é revista em conformidade com o que está definido no artigo 40.º e seguintes do presente regulamento.

Artigo 16.º

Situações especiais

O CSSCD, por deliberação da Direção, pode reduzir, suspender por período de tempo determinado ou dispensar o utente do pagamento das comparticipações, sempre que se conclua, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, pela sua incapacidade para o cumprimento daquela obrigação.

Artigo 17.º

Tabela de comparticipações/preçário

A tabela de comparticipações familiares, constante do anexo I ao presente regulamento, é elaborada de acordo com a legislação e demais normativos em vigor, sendo afixada junto aos serviços administrativos, em local visível, e publicitada em www.csscd.pt

Artigo 18.º

Audiência dos interessados

1. Após a definição da comparticipação a pagar pelo utente, este, ou o seu representante, tem o prazo máximo de oito dias úteis para se pronunciar.

2. Se o interessado, dentro do prazo referido no número anterior, se pronunciar pela alteração dos valores, a Direção delibera em definitivo sobre o montante da comparticipação.

3. Se o interessado não se pronunciar no prazo referido no número um, considerar-se-á aceite o valor inicialmente definido.

SECÇÃO III ADMISSÃO

Artigo 19.º

Parecer técnico e deliberação de admissão

1. O Diretor-técnico analisa a candidatura, emite parecer, elaborando a proposta de admissão quando tal se justificar, e submete-a à apreciação da Direção, órgão competente para o efeito.

2. A Direção pode delegar essa competência num dos seus membros.

3. O membro com competência delegada deve informar a Direção das decisões de admissão tomadas.



Handwritten signature and initials, possibly 'H. Pereira'.

4. A deliberação ou a decisão de admissão deve ser tomada no prazo máximo de trinta dias após a entrada do pedido.

5. Caso não haja delegação de competências, excecionalmente, por razões humanitárias ou outras que requeiram urgência na admissão imediata de qualquer candidato, o Presidente da Direção pode decidir em relação à sua admissão, ato este de que dará conhecimento à Direção na reunião imediata deste órgão.

6. A admissão deve obedecer às condições/critérios definidos no artigo 7.º.

Artigo 20.º

Contrato de prestação de serviços

1. Após a deliberação de admissão é elaborado um contrato de prestação de serviços entre o CSSCD e o utente ou o seu representante, em conformidade com a minuta afixada junto aos serviços administrativos, em local visível, e publicitada em www.csscd.pt

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

3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Artigo 21.º

Processos individuais

1. Do processo individual de cada utente consta:

- a) Identificação e contato do utente;
- b) Data de admissão;
- 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, com informações de natureza clínica, de acesso reservado, nos termos legais aplicáveis, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Programação dos cuidados e serviços (PI);
- h) Registo de períodos de ausência do domicílio, bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i) Plano individual de cuidados, o qual deve conter as atividades a desenvolver e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão deste plano;
- j) Registo de serviços prestados;
- k) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
- l) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
- m) Exemplar do contrato de prestação de serviços;

n) Documento que refira a data e respetivo motivo, quando ocorra a cessação do contrato de prestação de serviços.

2. O processo individual deve estar atualizado, ser de acesso restrito nos termos da legislação aplicável e estar arquivado nas instalações do SAD.

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

Artigo 22.º

Acolhimento

1. O acolhimento do utente é feito nos termos constantes do respetivo manual, aprovado pela Direção e publicitado no expositor junto aos serviços administrativos e no sítio eletrónico do CSSCD (www.csscd.pt).

2. Entre outros documentos, é entregue ao utente ou ao seu representante legal uma cópia deste regulamento e do “Manual de Acolhimento e Integração”.

3. O CSSCD dispõe de uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos no “Manual de Prevenção de Maus Tratos em Crianças e Idosos”.

4. São prestadas ao utente ou ao seu representante legal as informações sobre as regras de funcionamento do SAD, nomeadamente no que se refere ao presente regulamento interno de funcionamento e às tabelas de comparticipação financeira.

5. O período de adaptação do utente é de 1 mês.

6. Durante o período de adaptação é implementado um programa de acolhimento, previamente definido e que passa por:

- a) Apresentar a equipa de colaboradores que mais se relacionem com o utente;
- b) Informar acerca dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
- c) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes.

7. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurando superá-los, promovendo alterações; se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

SECÇÃO IV LISTA DE ESPERA

Artigo 23.º

Lista de espera

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o CSSCD deve comunicar tal facto ao candidato, através de ofício ou por correio eletrónico, para o endereço previamente indicado, informando, designadamente, acerca da existência de lista de espera e da posição que o interessado ocupa.

CAPÍTULO III NORMAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 24.º

Instalações

Sempre que decorram atividades no edifício da Instituição, os utentes podem utilizar os espaços destinados ao Centro de Dia, designadamente refeitório, sala de estar, centro de dia e logradouro do edifício.

Artigo 25.º

Direção técnica e recursos humanos

1. A direção técnica deste estabelecimento compete a um técnico, cujos nome, formação e conteúdo funcional se encontram afixados em lugar visível, junto aos serviços administrativos, e publicitados em www.csscd.pt

2. O quadro de pessoal deste estabelecimento está afixado em local visível, junto aos serviços administrativos, e publicitado em www.csscd.pt

Artigo 26.º

Período de funcionamento

1. A resposta social de SAD funciona entre as 8h00 e as 17h30.
2. Aos sábados, domingos e feriados o serviço é prestado com a;
 - a) Distribuição de refeições;
 - b) Prestação dos cuidados de higiene e conforto pessoal aos utentes, sempre que seja contratualizado.

Artigo 27.º

Fornecimento e apoio nas refeições

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e apoio das refeições.
2. Este serviço consiste no fornecimento de alimentação de uma ou duas das principais refeições (almoço e jantar), com entrega 1 ou 2 vezes por dia, conforme o número de refeições fornecidas, nos dias e termos contratualizados.

71-
Facilities

3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.

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

5. As ementas são ainda publicadas em www.csscd.pt

Artigo 28.º

Cuidados de higiene e de conforto pessoal

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado em conformidade com o contrato celebrado, preferencialmente no período da manhã.

2. Sempre que seja necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.

3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

4. A aquisição dos produtos de higiene pessoal é da responsabilidade do utente.

Artigo 29.º

Tratamento da roupa do uso pessoal do utente

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.

2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida e entregue no domicílio do utente pelos trabalhadores e corresponde a um serviço diário.

Artigo 30.º

Higiene habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.

2. A higiene habitacional é efetuada consoante a necessidade do utente e o contrato celebrado.

3. A aquisição dos produtos de limpeza é da responsabilidade do utente.

Artigo 31.º

Atividades de animação e socialização e aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços e deslocação a entidades da comunidade

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas constam do Plano de Atividades.
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações são da responsabilidade da Direção Técnica, com observância dos planos aprovados.
3. Os passeios podem ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.
4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, sempre que sejam efetuados passeios ou deslocações em grupo.
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por trabalhadores e, eventualmente, outros colaboradores da Instituição.
6. Os utentes serão contactados, sempre que a Instituição seja convidada, para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras entidades da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.
7. A aquisição de bens e géneros alimentícios e o pagamento de serviços são feitos a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
8. Estas aquisições e pagamentos são da responsabilidade do utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos e serviços adquiridos.
9. A deslocação a entidades da comunidade é feita, em situações devidamente justificadas, a pedido do utente.

Artigo 32.º

Serviço de teleassistência

O serviço de teleassistência assegura, através de uma linha telefónica e de um equipamento de comunicações e informático específico, a ligação à Instituição, que permite aos utentes carregar num botão e sem qualquer dificuldade entrar em contacto verbal 24 horas por dia, 365 dias por ano, para obter resposta à crise/situação apresentada, bem como por si mesmo mobilizar outros recursos, humanos e materiais, adequados ao utilizador e existentes na comunidade.

Artigo 33.º

Acompanhamento a consultas e exames complementares de diagnóstico

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade do próprio utente ou dos familiares.
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente, por familiares, podendo, no entanto, devido à sua ausência ou impedimento, este serviço ser contratualizado com a Instituição.

Handwritten signature and initials

3. Sempre que o acompanhamento seja feito pela Instituição, este serviço inclui o transporte.
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital), sendo o acompanhamento dos utentes da responsabilidade da respetiva família.
5. Os utentes do SAD podem utilizar o serviço de enfermagem existente na Instituição.

Artigo 34.º

Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) a responsabilidade da aquisição é do utente ou do familiar responsável.
2. O SAD pode informar e encaminhar os utentes ou familiares responsáveis para as entidades com competência para tal efeito.

Artigo 35.º

Apoio Psicossocial

O serviço de apoio psicossocial assegura ao utente e famílias:

- a) Apoio na adaptação à prestação dos serviços solicitados e aos colaboradores da Instituição;
- b) Estímulo para o desenvolvimento de novas competências, valorizando sempre as que se mantiveram, no sentido de que o utente continue com uma participação familiar e social ativas;
- c) Estímulo para o desenvolvimento de maior autonomia, permitindo retardar a necessidade de institucionalização;
- d) Encaminhamento de situações para as entidades competentes;
- e) Avaliação do grau de satisfação do utente/família relativamente aos serviços e cuidados prestados.

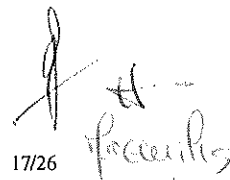
Artigo 36.º

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

Sempre que se justifique, a Instituição pode promover a realização de ações de formação ou ministrar formação nos domicílios dos utentes.

Artigo 36.º - A

Cuidados de imagem



1. O serviço de cuidados de imagem baseia-se na prestação de cuidados relativos à imagem da pessoa, consistindo designadamente no tratamento de unhas, aplicação de cremes, cuidados da barba, buço e sobrancelhas, depilação das axilas e pernas e arranjo de cabelo.

2. A aquisição dos produtos, materiais e equipamentos necessários à prestação deste serviço é da responsabilidade do utente.

Artigo 36.º - B

Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio

1. Este serviço compreende a execução de pequenas modificações ou reparações no domicílio do utente, nomeadamente a substituição/reparação de lâmpadas, interruptores, tomadas, fechaduras, vidros, telhas, janelas, pinturas, loiças sanitárias e acessórios, aplicação de vernizes e substituição de candeeiros.

2. A aquisição dos materiais (entre outros, as tintas, vernizes e loiças) necessários à prestação deste serviço é da responsabilidade do utente.

3. Os equipamentos necessários à realização das reparações são da responsabilidade do Centro Social.

Artigo 37.º

Administração da medicação prescrita

1. A medicação deve ser preferencialmente preparada e administrada pelo utente ou familiar responsável.

2. No entanto, devido à ausência ou impedimento de familiares, o SAD poderá preparar e administrar, com autorização prévia dos mesmos e segundo prescrição médica.

Artigo 38.º

Fisioterapia

A Instituição assegura a prestação do serviço de fisioterapia, consoante a disponibilidade existente.

CAPÍTULO IV

PAGAMENTO E REVISÃO DAS COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 39.º

Prazo e local de pagamento

Handwritten signature and initials

1. A comparticipação mensal deve ser paga até ao dia 10 do mês a que se refere nos serviços administrativos do Centro Social, através de transferência bancária ou por outro meio permitido e que o CSSCD disponibilize, designadamente por multibanco.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no prazo de 15 dias após a receção pelo utente ou seu representante da comunicação enviada para o efeito.
3. Caso o termo do prazo referido nos números anteriores coincida com sábado, domingo ou feriado, o pagamento pode ser efetuado no primeiro dia útil imediatamente a seguir, sem qualquer agravamento.
4. A falta de pagamento até ao termo dos prazos referidos neste artigo implica o pagamento do montante em dívida acrescido do valor de 10%, desde que este se verifique até ao último dia do mês a que se refere.
5. Se o utente não efetuar o pagamento no prazo e nas condições excecionais referidos no número anterior, a Direção pode deliberar no sentido da cessação da prestação deste serviço.
6. Relativamente a todas as quantias entregues ao CSSCD é emitido um recibo que deve ser entregue ao utente ou seu representante.

Artigo 40.º

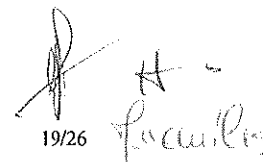
Atualização anual das comparticipações

1. As comparticipações são objeto de atualização anual, de acordo com as normas legais e regulamentares aplicáveis, a efetuar no início de cada ano civil, em função dos respetivos rendimentos, aplicando-se para o efeito, com as devidas adaptações, o disposto nos artigos 10.º a 18.º.
2. Logo que esteja definido o valor da comparticipação atualizada, o CSSCD notifica os utentes, ou os seus representantes, do valor fixado e do montante dos retroativos a pagar.
3. A Direção pode deliberar, fundamentadamente, pela não cobrança de retroativos, designadamente se a atualização não decorrer durante os 15 dias seguintes à entrega da documentação referida no n.º 3 do artigo seguinte, por motivo imputável ao CSSCD.

Artigo 41.º

Prova anual dos rendimentos e despesas

1. A prova dos rendimentos declarados será feita mediante a apresentação dos documentos referidos nas alíneas c) e d) do n.º 3 do artigo 8.º.
2. Os rendimentos são declarados ao CSSCD até ao terceiro dia útil imediatamente a seguir ao último dia do mês de entrega da declaração de IRS e são relativos ao ano anterior.
3. A documentação comprovativa dos rendimentos declarados nos termos do número anterior deve ser apresentada dentro do prazo aí referido.



19/26
Lucas

4. Por decisão do Presidente da Direção, os serviços efetuam as diligências complementares legalmente possíveis e adequadas para apurar a veracidade dos factos.

5. No caso previsto no número anterior, a Direção, sempre que entender necessário, delibera pelo cálculo da respetiva comparticipação com base nos rendimentos efetivamente apurados.

Artigo 42.º

Revisão extraordinária

Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar, designadamente, no rendimento *per capita* mensal, a Instituição pode proceder à revisão da respetiva comparticipação.

Artigo 43.º

Redução da comparticipação

1. As comparticipações serão reduzidas em 15% quando o utente falte, justificadamente, mais do que 15 dias seguidos; nos casos de internamento hospitalar, devidamente comprovados, a redução prevista no número anterior será de 20%.

2. Consideram-se justificadas as que decorrem de situação de doença, acidente, férias, acompanhamento de familiares ou outras relacionadas com a integração social e familiar do utente.

3. As faltas referidas nos números anteriores devem ser comunicadas em conformidade com o disposto no artigo 48.º.

4. As reduções previstas no n.º 1 são aplicadas mesmo que os períodos em causa se iniciem num mês e se prolonguem para o mês seguinte.

5. O pagamento da primeira comparticipação, quando o início da execução do contrato não corresponda ao primeiro dia do mês, é feito proporcionalmente aos dias em que o serviço é efetivamente prestado nesse mês, devendo o valor da comparticipação mensal ser dividido por trinta e multiplicado pelo número de dias de prestação do serviço.

6. Nas situações de denúncia ou resolução do contrato ou de falecimento do utente, previstas no artigo 49.º, apenas são cobradas as comparticipações correspondentes aos dias de efetiva prestação dos serviços, aplicando-se o disposto na parte final do número anterior e no n.º 3 do referido artigo 49.º, nos casos em que sejam aplicáveis.

CAPÍTULO V DIREITOS E DEVERES

Artigo 44.º

Direitos do CSSCD

81-
Francisco
O CSSCD tem direito a:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) Obter a corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;
- f) Receber pontualmente a comparticipação definida;
- g) Ser reembolsado por eventuais adiantamentos de verbas destinadas ao pagamento de despesas para as quais os utentes não disponham, no momento do seu pagamento, de fundos disponíveis;
- h) Ser ressarcido por eventuais atos dos utentes que lhe causem danos.

Artigo 45.º

Deveres do CSSCD

1. São deveres da Instituição:

- a) Respeitar a individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em 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) Prestar os serviços em conformidade com o contrato celebrado;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

2. O CSSCD está obrigado a cumprir o contrato existente, bem como os regulamentos internos e as normas legais aplicáveis.

3. Sempre que se verifique a ocorrência do falecimento do utente na presença de um trabalhador do SAD, este comunica, imediatamente, ao Diretor técnico que, por sua vez, informa o familiar responsável.

Artigo 46.º

Direitos dos utentes

O utente tem direito:

- a) A utilizar os serviços e equipamentos do CSSCD disponíveis para esta resposta social, de acordo com as condições definidas neste regulamento e no contrato;
- b) Ao respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- c) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- d) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- e) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- h) À guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços;
- i) À inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde

Artigo 47.º

Deveres dos utentes

O utente deve:

- a) Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado, sem prejuízo de posteriores alterações ao contrato que alterem os serviços a prestar;
- b) Tratar com respeito e dignidade os trabalhadores e os dirigentes da Instituição;

Handwritten signature and initials

- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento do contrato, das normas expressas no Regulamento Interno do SAD, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Informar, por escrito, o CSSCD, com 15 dias de antecedência, sempre que pretenda faltar, indicando os fundamentos da ausência.

CAPÍTULO VI SUSPENSÃO E CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Artigo 48.º

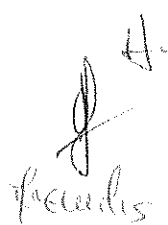
Suspensão da prestação de serviços

1. A suspensão da prestação de serviços ao utente pode ocorrer por sua iniciativa, nas seguintes situações:
 - a) Em caso de falta justificada, por período superior a 15 dias seguidos;
 - b) Em caso de internamento hospitalar, na situação referida no artigo 43.º.
2. As faltas referidas nas alíneas a) e b) do número anterior apenas têm as consequências previstas no artigo 43.º se o utente efetuar, previamente, a comunicação, ao CSSCD, por escrito, de tais factos e das datas do início e do termo previsto para a suspensão.
3. Quando se verificar uma situação de internamento hospitalar por motivo de urgência, o utente, ou um seu representante, para beneficiar dos efeitos previstos no artigo 43.º, deve apresentar a comunicação no dia do evento que a motiva ou, excecionalmente, no prazo máximo de três dias.
4. Excecionalmente, em caso de força maior devidamente justificado, a Direção pode atribuir as consequências previstas no artigo 43.º a comunicações entregues após o início da falta.

Artigo 49.º

Cessação da presta o de cuidados

1. A cessação da prestação de serviços ao utente pode ocorrer, nas seguintes situações:
 - a) Por resolução do contrato de prestação de serviços, desde que seja feita com a antecedência mínima de 10 dias em relação à data da produção de efeitos;



b) Por denúncia do contrato de prestação de serviços, desde que seja feita com a antecedência mínima de 15 dias em relação à data do seu termo ou do termo de cada renovação;

c) Por falecimento do utente.

2. Relativamente ao pagamento das comparticipações, aplica-se o disposto no n.º 6 do artigo 43.º.

3. Caso não sejam cumpridos os prazos referidos nas alíneas a) e b) do n.º 1, é cobrada a comparticipação correspondente ao período de efetiva prestação dos serviços, acrescida do valor correspondente ao número de dias de aviso prévio em falta.

CAPÍTULO VII EXCLUSÃO DOS UTENTES

Artigo 50.º

Causas de exclusão

1. A exclusão é a sanção máxima aplicada quando o comportamento do utente ou do seu representante, pela sua gravidade, torne imediata e irremediavelmente impossível a sua permanência no CSSCD.

2. Constituem causas de exclusão:

a) O incumprimento reiterado das disposições do presente regulamento, designadamente do disposto nos artigos 39.º e 47.º;

b) A adoção de comportamentos violadores do dever de tratar os trabalhadores e os dirigentes do CSSCD com urbanidade.

Artigo 51.º

Procedimento

1. A aplicação das sanções referidas no artigo anterior será sempre precedida de um processo sumário de inquérito, escrito, que permita ao utente apresentar a sua defesa.

2. Compete à Direção ordenar a realização do processo de inquérito e designar o instrutor.

3. O processo de inquérito deve respeitar os seguintes procedimentos:

a) A fase de investigação não pode durar mais do que oito dias, a contar da nomeação do instrutor;

b) Antes da decisão final, será sempre concedido um prazo de cinco dias ao utente para apresentar, por escrito, a sua defesa;

c) O instrutor dispõe de cinco dias para elaborar uma proposta de decisão quanto ao inquérito;

d) A Direção deve deliberar, sobre a sanção a aplicar ou relativamente à não aplicação de qualquer sanção, no prazo máximo de dez dias.

4. A Direção pode, perante a gravidade da situação, reduzir até metade um ou mais dos prazos referidos no número anterior.

CAPÍTULO VIII PROCEDIMENTOS NO CASO DE CESSAÇÃO DA RELAÇÃO CONTRATUAL

Artigo 52.º

Declarações

O utente, no caso de querer cessar com os serviços de SAD, deve assinar:

- a) Uma declaração a expressar tal vontade;
- b) Um auto comprovativo da entrega de todas as roupas, chaves e outros objetos que, eventualmente, tenham estado à guarda do CSSCD.

CAPÍTULO IX DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 53.º

Sugestões e reclamações

O CSSCD aceita e agradece todas as sugestões e/ou reclamações que conduzam à melhoria dos serviços prestados, devendo as mesmas ser dirigidas ao Presidente da Direção deste Centro Social.

Artigo 54.º

Livro de reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o CSSCD dispõe de:

- a) Livro de reclamações em suporte de papel, que pode ser solicitado, sempre que pretendido, na secretaria da Instituição;
- b) Livro de reclamações eletrónico, ao qual pode aceder-se, designadamente, em <https://www.livroreclamacoes.pt> ou através de www.csscd.pt (no separador “Livro de Reclamações Eletrónico”).

Artigo 55.º

Registo de serviços prestados

Esta resposta social dispõe de modelo próprio de registo mensal dos serviços prestados ao utente.

Artigo 56.º

Delegação de competências

1. A Direção pode delegar no seu Presidente ou em qualquer dos seus membros as competências que lhe são atribuídas pelo presente regulamento.

2. O Presidente pode delegar ou subdelegar nos restantes membros da Direção as suas competências próprias ou delegadas, respetivamente.

Artigo 57.º

Contagem dos prazos

Os prazos estabelecidos pelo presente regulamento são contados por dias seguidos, exceto quando nele se dispuser de modo diferente.

Artigo 58.º

Integração de lacunas

Eventuais lacunas deste regulamento serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Artigo 59.º

Alterações ao presente regulamento

1. O presente regulamento será revisto sempre que se verificarem alterações no funcionamento da resposta social, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.

2. Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 10 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância em relação às alterações efetuadas.

3. As alterações ao presente regulamento serão comunicadas ao ISS, IP, até 30 dias antes da respetiva entrada em vigor.

Artigo 60.º

Revogação

O presente regulamento revoga, no âmbito das matérias que regula, todos os regulamentos internos e normas anteriormente existentes.

Artigo 61.º

Entrada em vigor

1. O presente regulamento, depois de aprovado pela Direção, entra em vigor nos termos e prazos definidos nos artigos 26.º e 30.º do DL 64/2007, alterado e republicado pelo DL n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro.

2. Este regulamento vai ser afixado no edifício do CSSCD, junto aos serviços administrativos, em local visível, e publicitado em www.csscd.pt

APROVADO EM REUNIÃO DA DIREÇÃO REALIZADA EM 26 DE Agosto DE 2026

O PRESIDENTE DA DIREÇÃO,

O VICE-PRESIDENTE DA DIREÇÃO

A SECRETÁRIA

O TESOUREIRO

O VOGAL