



# REGULAMENTO INTERNO

*Serviço de Apoio Domiciliário*

*SAD  
CASAL DO LOBO*

**MORADA**

Rua Miguel Torga, n.º 170 , Loja 1  
3030-165 Coimbra

**CORREIO ELETRÓNICO**

[caspae@caspae.pt](mailto:caspae@caspae.pt)

**TELEFONE**

+351 239 705 529 | +351 969 830 718

# SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

## CAPÍTULO I

### Disposições Gerais

#### Artigo 1º

##### Âmbito de Aplicação

1. O Centro de Apoio Social de Pais e Amigos da Escola nº10 a seguir designado por CASPAE, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) celebrado com o Centro Distrital de Coimbra, em 04/12/2025, rege-se pelos seguintes artigos:

#### Artigo 2º

##### Legislação Aplicável

1. O SAD é uma resposta social que consiste na 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 as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- a. Decreto – Lei n.º 172 –A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b. Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c. Portaria 196- A/2015, de 1 de julho- Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, IP e as IPSS;
- d. Portaria n.º38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- e. Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- f. Protocolo de Cooperação em vigor;
- g. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- h. Contrato Coletivo de Trabalho das IPSS.

#### Artigo 3º

##### Destinatários e Objetivos

1. São destinatários do SAD 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.

2. Constituem objetivos do SAD:

- a. Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e 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 este 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, pelo 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 oportunidade para a saúde, participação e segurança 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 auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas 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 4º

### Capacidade

1. A resposta social de SAD tem capacidade para 30 utentes com 30 vagas em acordo de cooperação.

## Artigo 5º

### Cuidados e Serviços

1. O SAD assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços, desde que contratualizados:
  - a. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
  - b. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - c. Fornecimento e apoio de refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
  - d. Tratamento da roupa do 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;
  - f. Serviço de teleassistência;
  - g. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
  - h. Apoio psicossocial;
  - i. Confeção de alimentos no domicílio;
  - j. Transporte;
  - k. Cuidados de imagem;
  - l. Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
  - m. Realização de atividades ocupacionais.

## CAPÍTULO II

### Processo de admissão dos utentes

#### Artigo 6º

##### Condições de admissão

1. São condições de admissão do SAD:

- a. Estarem enquadrados nas condições referidas no nº1 do Artigo 3º;
- b. Ter a situação de utente regularizada com a Instituição.

#### Artigo 7º

##### Critérios de Priorização

1. São critérios de priorização:

- a. Situação económica e socialmente desfavorecida;
- b. Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao utente, ou outra situação de emergência;
- c. Ser familiar de utente da Instituição.

#### Artigo 8º

##### Inscrição

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a. BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
- b. Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
- d. Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
- e. Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente, quando solicitado;
- f. Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar, quando necessário;
- g. Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
- h. Documentos comprovativos das despesas com habitação (renda e/ou empréstimo bancário);
- i. Documentos comprovativos das despesas de saúde no caso de doença crónica;
- j. Documentos comprovativos de encargos com transportes públicos;
- k. Documentos comprovativos de participação de descendentes ou outros familiares em ERPI.

2. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;

3. A ficha de identificação (disponível na sede do SAD, sede administrativa do CASPAE e em [www.caspae.pt](http://www.caspae.pt)) e os documentos necessários para efetivar a inscrição deverão ser entregues;

4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

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

## Artigo 9º

### Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor/Coordenador Técnico deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção do CASPAE;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 5 dias;
4. 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, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos (por exemplo a 1ª mensalidade);
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta, para a morada fornecida pelos mesmos.

## Artigo 10º

### Acolhimento

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
  - a. Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
  - b. Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - c. Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
  - d. Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
  - e. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
  - f. Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
  - g. Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
  - h. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

2. A admissão é formalizada através de um contrato por escrito de prestação de serviços com o utente ou pessoa significativa deste, onde estão definidos os termos e condições do mesmo, nomeadamente direitos e obrigações de ambas as partes; data de início e fim do período do contrato; condições de suspensão e/ou rescisão da prestação de serviços; serviços e atividades a prestar, preços dos serviços a prestar e modalidade de pagamento.

## **Artigo 11º**

### **Processo Individual do Utente**

1. Do processo individual do utente consta:

- a. Identificação e contacto do utente;
- b. Data de início da prestação dos serviços;
- c. Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d. Identificação e contacto do médico assistente;
- e. Identificação da situação social;
- f. Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g. Programação dos cuidados e serviços;
- h. Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i. Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
- j. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- k. Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- l. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.

2. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

## **CAPÍTULO III**

### **Processo de admissão dos utentes**

## **Artigo 12º**

### **Horário**

1. O SAD funciona todos os dias, incluindo fins de semana e feriados, 24 horas por dia.

## **Artigo 13º**

### **Preço**

1. O valor máximo da comparticipação familiar do SAD é definido anualmente, de acordo com o custo médio real calculado por utente.
2. Anualmente é definido o valor da multa a aplicar.
3. As comparticipações familiares dos utentes do SAD são determinadas pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar, segundo a tabela seguinte:

Serviços Prestados	Dias úteis (% a aplicar)	Todos os dias (% a aplicar)
Fornecimento e apoio nas nas refeições	20%	25%
Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal	15%	20%
Higiene Habitacional	20%	25%
Tratamento de roupas	2%	2%
Serviço de Teleassistência	3%	3%
Atividades de animação/socialização	0%	0%

4. A prestação de outros serviços nomeadamente mais uma higiene pessoal por dia e/ou outros serviços extra, implicará um acréscimo da comparticipação familiar de 10%.

5. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades.

6. O CASPAE poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar se conclua pela sua espacial onerosidade ou impossibilidade.

a. O disposto no ponto anterior está sujeito à elaboração de processo de caracterização e posterior autorização da Direção do CASPAE.

7. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor, os utentes serão informados com um período mínimo de 30 dias.

#### *RMMG – Retribuição Mínima Mensal Garantida*

Para efeitos do disposto do número anterior, o cálculo do rendimento per capita é obtido pela seguinte fórmula:

$$RC = (RAF/12 - D)/n$$

em que, relativamente ao ano civil anterior:

*RC = Rendimento per capita mensal*

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

*D = Despesas mensais fixas*

*n = Número de elementos do agregado familiar*

8. AGREGADO FAMILIAR: para além do utente da resposta social, entende-se como agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, 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 3º grau;
- c. Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d. Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e. 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 elemento do agregado familiar.

8.1. Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, não são considerados para efeitos do agregado familiar as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

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

8.2. 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 devido a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

9. RENDIMENTOS DO AGREGADO FAMILIAR: 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 – rendimentos empresariais e profissionais;
- c. De Pensões;
- d. De Prestações Sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f. Prediais;
- g. De capitais;
- h. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

9.1. 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 IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.

9.2. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), no ponto 9, as 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.

9.3. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º 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 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.

- a. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste na 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.
- b. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação própria permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor

da Retribuição Mensal Mínima Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

9.4. Consideram-se rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.

9.5. 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 agregado familiar sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

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

10. **DESPESAS FIXAS DO AGREGADO FAMILIAR:** para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a. O valor das taxas e impostos necessários á formação do rendimento líquido;
- b. Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c. Despesas com transporte, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d. Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

11. **PROVA DOS RENDIMENTOS E DAS DESPESAS FIXAS:** 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.

11.1. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

11.2. A falta de documentos a que se refere o ponto 9, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

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

12. **MONTANTE MÁXIMO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR:** a comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar de disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área.

12.1. Considera-se custo médio real do utente aquele que 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 do número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

13. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda os 15 dias seguidos.

14. Haverá lugar a uma redução de 50% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda os 30 dias seguidos.

15. Haverá lugar a uma redução de 100% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda os 30 dias seguidos, e apenas em caso de internamento em rede de cuidados continuados.

16. As comparticipações familiares são revistas anualmente, no início de cada ano civil ou quando se verificarem alterações ocorridas nos rendimentos.

17. Caso se verifique a frequência do SAD por mais do que um utente do mesmo agregado familiar, a sua comparticipação é reduzida em 20%.

### Artigo 14º

Apuramento do montante da comparticipação familiar em vagas abrangidas por acordo de cooperação

1. Considerando o rendimento per capita mensal do agregado familiar, a percentagem máxima a aplicar para o apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização da resposta social é a seguinte:

Resposta Social	Percentagem Máxima de rendimento per capita
Serviço de Apoio Domiciliário	75%

### Artigo 15º

Apuramento do montante da comparticipação familiar em vagas abrangidas por acordo de cooperação

1. As comparticipações são pagas mensalmente do dia 1 ao dia 10 do mês a que respeitam. Passado o prazo de pagamento da comparticipação, esta sofre penalizações sucessivas até à terceira, inclusive, como se segue:

- a. Até ao final do mês – 10% da comparticipação;
- b. De 1 a 10 do mês seguinte – 20% sobre o total em dívida;
- c. Até final do 2º mês – 30% sobre o total em dívida.

2. Se no último dia do 2º mês consecutivo de dívida não tiver sido efetuado o pagamento das comparticipações em atraso e as correspondentes penalizações, fica automaticamente cancelada a frequência da utente no SAD.

3. Juntamente com as comparticipações devem ser satisfeitos quaisquer outros pagamentos decorrentes da utilização dos serviços da Instituição.

## CAPÍTULO IV

Da Prestação dos Cuidados e Serviços

### Artigo 16º

Fornecimento e apoio às refeições

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como pequeno-almoço, lanche e jantar, sendo então considerado como outro serviço;
2. A ementa semanal é afixada na instituição em local visível e adequado, e deverá ser entregue uma cópia no domicílio do utente, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social .
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório, devendo o utente e/ou familiar informar a instituição dos cuidados especiais a ter.

## **Artigo 17º**

### **Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã;
  2. Sempre que se verifique 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;
- Os produtos e materiais utilizados na higiene pessoal são da responsabilidade do utente.

## **Artigo 18º**

### **Tratamento de roupa de 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 pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário.

## **Artigo 19º**

### **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. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

## **Artigo 20º**

### **Aquisição de medicação, bens e serviços**

1. O CASPAE providencia a aquisição de medicação assim como outros bens e serviços se contratualizados;
2. As aquisições de medicação/bens/serviços são suportadas pelos utentes e/ou familiares.

## **Artigo 21º**

### **Atividades de Animação e Socialização**

1. Indicar as eventuais regras relacionadas com a organização de passeios ou deslocações promovidas pelo estabelecimento/serviço, como por exemplo:

2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade de (referir o profissional responsável), que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos;
3. Os passeios poderão 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, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
6. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição;
7. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
8. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

## Artigo 22º

### Serviço de Teleassistência

1. A teleassistência é um serviço de assistência permanente (24 horas por dia, 365 dias por ano), baseado numa central de atendimento telefónico vocacionado para responder a qualquer situação de emergência, através de um sistema de comunicação rápido e seguro, permite acionar as entidades competentes para uma intervenção de socorro;
2. Funciona através de um botão de controlo remoto que ativa a unidade base de teleassistência, instalada no domicílio do utente, estabelecendo de imediato o contacto com a central de atendimento.
3. Constitui-se como uma medida que pretende contribuir para uma redução do isolamento social e da solidão de pessoas idosas, ou em situação de dependência, através de escuta ativa e do diálogo, visando a melhoria da sua qualidade de vida e segurança;
4. Destina-se a todos os utentes do Serviço de Apoio Domiciliário que o solicitem;
5. Qualquer utente que desista deste serviço terá de devolver, à instituição, todos os equipamentos, inerentes à prestação do mesmo, em bom estado.

## Artigo 23º

### Acompanhamento e Transporte a Consultas e Exames Complementares de Diagnóstico

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente. No entanto, os utentes de Apoio Domiciliário podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou no Centro de Saúde quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária;
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

## Artigo 24º

### Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio

1. Serão executadas, por solicitação do utente, pequenas reparações e remodelações a nível habitacional, como por exemplo, pinturas de interiores, reorganização do espaço, calafetagem das janelas e portar, eliminação de barreiras, e pequenos consertos, de forma a potenciar o conforto e o bem-estar dos utentes.
2. Os custos com os materiais utilizados são da responsabilidade do utente e/ou famílias.

## **Artigo 25º**

### **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) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

## **Artigo 26º**

### **Apoio Psicossocial**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura um atendimento personalizado a todos os utentes, num ambiente de confiança e profissionalismo que lhes permita identificar situações que impedem o seu bem-estar e a sua integração social.
2. Visa ainda face aos problemas identificadas prestar a devida orientação, aconselhamento e acompanhamento, promovendo a participação ativa dos indivíduos no processo de resolução dos seus problemas, potencializando capacidades e rentabilizando recursos.
3. Informa sobre os apoios sociais existentes na comunidade facilitadores de uma plena integração social e sempre que necessário procede ao encaminhamento e à articulação institucional de modo a dar respostas sociais integradas e articuladas.
4. Apoia os utentes na definição ou redefinição do seu projeto de vida e promove o seu desenvolvimento pessoal.
5. Presta outras informações complementares.
6. O Apoio Psicossocial será prestado por Psicóloga a destacar pela instituição mediante marcação prévia ao utente (ou familiar), poderá ser solicitado pelo utente, representante legal ou outro diretamente à equipa do SAD ou à Diretora Técnica.

## **Artigo 27º**

### **Formação e Sensibilização a Familiares e Cuidadores Informais**

1. O SAD poderá ainda promover a capacitação dos cuidadores informais e dos familiares para a prestação de cuidados, através da aquisição de conhecimentos sobre técnicas simples e práticas para cuidar dos seus familiares ao nível da alimentação, transferências e posicionamentos.
2. O serviço de apoio domiciliário irá potenciar a inclusão dos utentes através do apoio ao cuidador em todas as necessidades e dúvidas e no auxiliar no encontro de meios para melhorar a qualidade de vida.

## **Artigo 28º**

### **Administração de Medicação Prescrita**

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários, se necessário.

## CAPÍTULO V

### Recursos

#### Artigo 29º

##### Pessoal

1. O quadro de pessoal afeto ao SAD encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

#### Artigo 30º

##### Direção/Coordenação Técnica

1. A Direção/Coordenação Técnica deste SAD compete a um técnico, cujo nome, categoria profissional e horário de trabalho se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Diretor/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo Coordenador do Departamento Social.

## CAPÍTULO VI

### Direitos e Deveres

#### Artigo 31º

##### Direitos e Deveres dos Utentes

1. São direitos dos utentes:
  - a. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
  - b. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - c. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
  - d. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
  - e. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
  - 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. A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
  - i. A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
  - 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.

## 2. São deveres dos utentes:

- 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 (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b. Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SAD e os dirigentes da Instituição;
- 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 das normas expressas no Regulamento Interno do SAD, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g. Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

## Artigo 32º

### Direitos e Deveres da Instituição

#### 1. São direitos da Instituição:

- a. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b. À 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. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;
- f. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades.

#### 1. São deveres da Instituição:

- a. Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b. Criação e manutenção das 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 constantes deste Regulamento Interno;
- f. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g. Manter os processos dos utentes atualizados;
- h. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

## **Artigo 33º**

### **Depósito e Guarda dos Bens do Utentes**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente.
3. No caso de entrega de chave do domicílio, é elaborada declaração de autorização de utilização de chave do domicílio para efeitos de prestação dos serviços contratualizados, onde consta o nome do responsável pela chave, assinada pelo utente ou pessoa significativa.

## **Artigo 34º**

### **Contrato de Prestação de Serviços**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

## **Artigo 35º**

### **Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10% (A Instituição pode decidir um valor superior), quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;
4. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
5. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
6. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

## **Artigo 36º**

### **Cessação da Prestação dos Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços;
3. A cessão da prestação de serviços implica a perda automática da posição de preferência, obrigando a nova inscrição, caso pretenda candidatar-se novamente. A inexistência de vaga na resposta social que pretende, incluirá a inscrição na lista de espera.

## Artigo 37º

### Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção/Coordenação Técnica sempre que solicitado, pelo utente e/ou família.
2. Todas as reclamações recebidas dos utentes ou dos colaboradores são objeto de avaliação e análise por parte do CASPAE, tendo em vista determinar a causa que lhe deu origem e eventual responsabilidade da Instituição.

## Artigo 38º

### Livro de Registo de Ocorrências

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção/Coordenação Técnica por parte das ajudantes de ação direta e restante pessoal afeto ao SAD.

## CAPÍTULO VII

### Disposições Finais

## Artigo 39º

### Periodicidade, Alterações e Omissões

1. Este Regulamento Interno será revisto sempre que se verificarem alterações no funcionamento do SAD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a este assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. No caso de eventuais alterações deverão ser comunicadas ao ISS,IP/Centro Distrital de Coimbra, entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social;
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços;
5. A inscrição no SAD implica automaticamente a aceitação e obrigação de cumprir integralmente este Regulamento Interno;
6. O não cumprimento do estipulado neste Regulamento Interno reserva à Instituição o direito de proceder legalmente junto das entidades competentes;
7. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

## Artigo 40º

### Disposições complementares

1. Procedimento em situação de negligência, abusos e maus-tratos:

- a. Sempre que ocorrer uma suspeita de maus-tratos o colaborador deverá registar a ocorrência de maus-tratos para recolher os dados relativos à situação. Esta será analisada pelo Diretor Técnico da organização, auscultando os vários intervenientes do caso (ex.: significativos, colaboradores), e tomará as diligências necessárias.
  - b. Em situação de negligência, abusos e maus-tratos do utente para com o colaborador, o responsável pelo serviço de apoio domiciliário deve diligenciar no sentido de evitar a continuação dessa situação e informar a família do sucedido, reportando à Direção do CASPAE da situação de maus-tratos. Se o utente reiterar esse comportamento, no limite, poderá ser convidado a sair da resposta social.
2. Em caso de sinistro ou furto, o CASPAE não se responsabiliza por eventuais prejuízos nos bens pessoais de cada utente, pelo que este, se pretender cobrir estes riscos, deverá efetuar o respetivo seguro.
  3. O CASPAE não se responsabiliza pela perda ou desaparecimento de dinheiro ou objetos de valor dos utentes, desde que os mesmos não tenham sido entregues à guarda da Instituição de acordo com o estabelecido.
  4. Em caso algum, os utentes do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO deverão pedir ou emprestar dinheiro aos trabalhadores do CASPAE.
  5. Os utentes não deverão solicitar os préstimos dos funcionários ao serviço do CASPAE para efetuar compras pessoais ou outros recados. No caso de estarem impossibilitados de os fazerem pessoalmente devem contactar a Direção Técnica para solicitar o respetivo apoio.
  6. Em caso de indisposição ou acidente de algum utente, serão chamados os serviços de urgência competentes e posteriormente será informada a família e/ou representante legal do sucedido.

Coimbra, 31 de julho de 2025

(Aprovado em reunião de Direção,  
com entrada em vigor em 1 de setembro de 2025)