



Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário

Marco de Canaveses

2025

*Marco de Canaveses
Marco de Canaveses
de 27.11.2025
Agora
Antes 14 de Junho
Agora*

Conteúdo

CAPÍTULO I.....	3
DISPOSIÇÕES GERAIS	3
NORMA I.....	3
Âmbito de Aplicação.....	3
NORMA II	3
Legislação Aplicável.....	3
NORMA III	3
Objetivos do Regulamento	3
NORMA IV	3
Definição de Serviço de Apoio Domiciliário	3
NORMA V	4
Objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário	4
NORMA VI.....	4
Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas.....	4
CAPÍTULO II	4
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	4
NORMA VII	4
Condições de Admissão	4
NORMA VIII	5
Candidatura	5
NORMA IX.....	6
Critérios de Admissão	6
NORMA X	6
Admissão.....	6
NORMA XI.....	6
Processo Individual do Utente.....	6
NORMA XII	7
Lista de Espera	7
CAPÍTULO III	7
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	7
NORMA XIII	7
Instalações	7
NORMA XIV	7
Horários de Funcionamento	7
NORMA XV	7
Manutenção de frequência do utente.....	7
NORMA XVI.....	7
Pagamento da Mensalidade	7
NORMA XVII.....	8
Preçário de Mensalidades.....	8
NORMA XVIII	9
Situações Especiais.....	9
NORMA XIX	10
Refeições e Saúde.....	10

NORMA XX	10
Passeios ou Deslocações.....	10
NORMA XXI	10
Ocorrências e Situações Anómalas.....	10
NORMA XXII.....	10
Quadro de Pessoal	10
NORMA XXIII	11
Direção Técnica.....	11
NORMA XXIV	11
Informações.....	11
CAPÍTULO IV	11
DIREITOS E DEVERES	11
NORMA XXV	11
Direitos dos Utentes	11
NORMA XXVI.....	11
Deveres dos Utentes	11
NORMA XXVII.....	12
Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço	12
NORMA XXVIII	12
Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço	12
NORMA XXIX	12
Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa da Instituição	12
NORMA XXX	13
Contrato.....	13
NORMA XXXI	13
Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador	13
NORMA XXXII.....	13
Livro de Reclamações	13
CAPÍTULO V	13
DISPOSIÇÕES FINAIS.....	13
NORMA XXXIII	13
Informações Complementares.....	13
NORMA XXXIV	14
Alterações ao Regulamento.....	14
NORMA XXXV.....	14
Integração de Lacunas.....	14
NORMA XXXVI	14

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Associação Alegria de Crescer, Instituição Particular de Solidariedade Social, sediada em Largo da Igreja, n.º80, 4630 – 248 Rio de Galinhas, freguesia do Marco, Concelho de Marco de Canaveses, foi constituída IPSS (Instituição Particular de Solidariedade Social) a 18 de Março de 2009 e rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II

Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestador de serviços rege-se pelo estipulado na Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho, na sua redação atual, Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de março, na atual versão; Portaria nº 38/2013, de 30 de janeiro, pelo Guião Técnico da ex-DGAS, de dezembro de 1996 e pelo Acordo de Cooperação em vigor.

NORMA III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/ estrutura prestadora de serviços;
- c) Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

NORMA IV

Definição de Serviço de Apoio Domiciliário

O Serviço de Apoio Domiciliário é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e/ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e/ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou realização das atividades instrumentais da vida diária, nem dispõem de retaguarda informal para o efeito

94

NORMA V

Objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário

Constituem objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas;
- b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando a institucionalização;
- d) Promover estratégias de desenvolvimento de autonomia;
- e) Prestar cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo este objeto de contratualização;
- f) Reforçar as competências e capacidades das famílias e/ou outros cuidadores;

NORMA VI

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:

- a) Prestação de cuidados de higiene e conforto pessoal
- b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- c) Fornecimento e apoio nas refeições (almoço e jantar);
- d) Tratamento de roupas

2. O Serviço de Apoio Domiciliário pode ainda organizar os seguintes serviços:

- a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados;
- b) Confeção de alimentos no domicílio;
- c) Transporte;

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA VII

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

- a) Os candidatos serem residentes, preferencialmente, na freguesia do Marco e freguesias limítrofes;
- b) Para admissão é necessária uma entrevista ao candidato e/ou seus familiares, dirigida por um responsável da Instituição;

- 
- c) São admitidas pessoas de ambos os sexos em situação de necessidade/dependência, maiores de 18 anos que o justifique.
 - d) A admissão implica a aceitação das normas deste regulamento, salvo se o utente não estiver em condições para tal, ficando assim a mesma a cargo dos familiares;
 - e) Os candidatos não serem portadores de doença infetocontagiosa, em fase de contágio, ou de outra natureza que requeira cuidados especiais;
 - f) Na admissão de pessoas com deficiência, cada caso será analisado conforme a capacidade dos serviços prestados nesta Instituição;
 - g) Poderão ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio deste serviço.

NORMA VIII

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se 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 cópia dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do utente e, quando necessário, do representante legal, efetuado nos moldes previstos na Lei n.º32/2017, de 1 de Junho;
 - b) Cartão de Contribuinte do utente e, quando necessário, do representante legal;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
 - e) Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar, quando necessário;
 - f) Comprovativo de despesas fixas como renda, despesas com saúde e aquisição de medicamentos de usos continuado em caso de doença crónica;
 - g) Declaração médica com a situação clínica do utente e com a medicação diária;
 - h) Fornecimento de contactos de familiares.
2. O período de candidatura decorre durante todo o ano civil.
3. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: 09h00 às 12h00 e das 14h00 às 17h00.
4. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues aquando da candidatura.
5. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela.
6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA IX

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos utentes:

- a) Pessoas em situação de maior vulnerabilidade social e económica;
- b) Pessoas que vivam em situações de isolamento social;
- c) Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas;
- d) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários
- e) Residência na área geográfica da resposta social.

NORMA X

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente
2. O utente passará por um período experimental de 5 dias, nomeadamente para avaliação dos critérios exigidos para frequência de serviço de apoio domiciliário.
3. É competente para decidir a Direção da Instituição, após obter as informações técnicas que entender convenientes.
4. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo máximo de 30 dias.
5. No ato da admissão são devidos os seguintes pagamentos: a mensalidade correspondente ao mês em que iniciará a usufruir do serviço.

NORMA XI

Processo Individual do Utente

A Instituição organizará processos individuais dos utentes, dos quais deverão constar, para além da identificação pessoal, elementos sobre a situação social e financeira, necessidades específicas dos utentes, bem como outros elementos relevantes, designadamente:

- a) Identificação e contacto do utente;
- b) Data de Nascimento;
- c) Morada;
- d) Estado Civil;
- e) Constituição do agregado familiar;
- f) Situação de Saúde;
- g) Identificação de necessidades especiais;

- 
- h) Data de admissão;
 - i) Contacto do familiar/ pessoa responsável;
 - j) Contacto do médico assistente;
 - k) Data de saída e motivo.

NORMA XII

Lista de Espera

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, existirá uma lista de espera e será comunicado ao utente a sua posição.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Instalações

O Centro de Dia está sediado no Complexo Paroquial de Rio de Galinhas, Marco de Canaveses e as suas instalações são compostas por: gabinete para atendimento e apoio logístico, sala de espera, salas amplas para atividades instalações sanitárias, arrecadação, refeitório, cozinha/despensa, lavandaria/rouparia.

NORMA XIV

Horários de Funcionamento

O Centro de Dia funciona de 2^a a 6^a – Feira das 08h30 às 18h30.

NORMA XV

Manutenção de frequência do utente

A Associação Alegria de Crescer, por deliberação da Direção, prevê a manutenção da vaga que o utente ocupa, durante 1 mês, mesmo que se verifica a falta de contacto por parte da rede familiar do mesmo, não justificando a sua ausência e/ou outras situações anómalas.

NORMA XVI

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade é efetuado através de numerário ou cheque, até ao dia 15 do mês a que respeita, na secretaria da instituição.

2. O atraso no pagamento da mensalidade terá por consequência uma penalização a designar pela Direção da Instituição.
3. Em caso do não cumprimento do n.º anterior, os utentes e/ou familiares serão notificados do prazo legal de 8 dias úteis para regularizarem a situação. Terminado este prazo, será recusada a entrada do utente na instituição caso a mensalidade não tenha sido paga.
4. Os cheques para pagamento das mensalidades que sejam devolvidos por falta de provisão serão agravados com uma penalização para despesas de portes.

NORMA XVII

Preçário de Mensalidades

1. O preçário da mensalidade será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

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

Serviços	Mensalidade
• Fornecimento de refeições	25% do rendimento “per-capita”
• Cuidados de imagem e conforto pessoal	15% do rendimento “per capita”
• Higiene habitacional	5% do rendimento “per capita”
• Tratamento de roupas de uso pessoal do utente	5% do rendimento “per capita”
• Outros serviços	5% do rendimento “per capita”

2. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar quando existem familiares a frequentar a mesma resposta.
3. A mensalidade é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.
4. Haverá lugar a uma redução de 10% na mensalidade quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.
5. As mensalidades são objeto de revisão anual, sendo que a revisão das mensalidades deverá ser efetuada no início de cada ano civil.
6. 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.
7. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, e após efetuar as diligências que consideram adequadas, pode ser convencionado um montante de mensalidade até ao limite da mensalidade máxima.
8. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 5, no prazo concedido para o efeito, determina a afixação da mensalidade máxima.
9. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos comprovativos.
10. A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das normas em vigor, não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social no ano anterior.
11. Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos pelo acordo de cooperação, independentemente do resultado da aplicação da fórmula estabelecida no nº1, pratica-se a mensalidade mínima de 170€.

NORMA XVIII

Situações Especiais

A Associação Alegria de Crescer, por deliberação da Direção, poderá, em regime de exceção, reduzir a comparticipação, sempre que se comprove a existência de um cuidador, optando por incluir no cálculo da comparticipação familiar, a despesa mensal correspondente ao valor pago pelo agregado familiar ao cuidador.

NORMA XIX

Refeições e Saúde

Os horários de refeição serão entre as 11.30h e as 14.00h, em dias úteis, sempre que aplicável serão feitas ementas de dieta.

2. A alimentação dos utentes com dieta especial só será fornecida aquando orientação dos familiares ou técnicos de saúde.
3. As ementas são elaboradas quinzenalmente com articulação de nutricionista.

NORMA XX

Passeios ou Deslocações

Quando a Instituição realizar qualquer passeio ou deslocação, os utentes de Serviço de Apoio Domiciliário serão convidados a participar, dentro das limitações da instituição e do próprio utente.

NORMA XXI

Ocorrências e Situações Anómalas

1. Em visita ao domicílio e se a ajudante familiar verificar as seguintes situações:
 - a) Doença
 - b) Acidente
 - c) Furto
 - d) Ausências
 - e) Outras
2. Após verificar estas situações, a ajudante familiar deve:
 - a) Comunicar a ocorrência à Assistente Social para que esta articule com os familiares e/ou entidades competentes,
 - b) Fazer o registo de ocorrência no respetivo processo do utente
3. A ajudante familiar permanecerá com o utente até á chegada dos serviços competentes
4. É responsabilidade dos familiares garantir o acompanhamento do utente e de dar a devida assistência assim como as informações sobre o mesmo.

NORMA XXII

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal

auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA XXIII

Direção Técnica

A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

NORMA XXIV

Informações

Apenas serão facultadas informações acerca do utente ao seu cuidador e presencialmente, não sendo disponibilizadas informações via telefone ou email.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXV

Direitos dos Utentes

São direitos dos utentes:

- a) Utilizarem os serviços e/ou equipamentos da instituição disponíveis para a respetiva resposta social e de acordo com o acordado com esta;
- b) Serem tratados com igualdade independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- c) Serem tratados em boas condições de higiene, segurança e alimentação, dentro das possibilidades da instituição;
- d) Participarem sempre que possível nas atividades sócio – recreativas e passeios promovidos pela Instituição.

NORMA XXVI

Deveres dos Utentes

São deveres dos utentes:

- a) Prestarem todas as informações com verdade e lealdade à Instituição, nomeadamente, as respeitantes aos seus rendimentos para efeitos de apuramento da mensalidade;
- b) Respeitarem todos os dirigentes e funcionários da instituição e restantes utentes;

- c) Colaborarem com a equipa de Serviço de Apoio Domiciliário na medida dos seus interesses e possibilidades não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido.
- d) Satisfazerem os custos da prestação, de acordo com o contrato previamente estabelecido.

NORMA XXVII

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- a) A direção e os funcionários da Associação gozam do direito de serem tratados com educação e urbanidade pelos utentes e familiares dos mesmos;
- b) O utente tem de prestar ao diretor técnico todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde assim como aos seus rendimentos para efeitos de apuramento a mensalidade.
- c) Informar o diretor técnico sobre aspetos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações;

NORMA XXVIII

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- a) Tratar com igualdade todos os utentes utilizadores do equipamento social, independentemente da raça; religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- b) Proporcionar a todos os utentes boas condições de higiene, segurança e alimentação;
- c) À direção e ao pessoal ao serviço da Associação Alegria de Crescer, cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício de respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor.

NORMA XXIX

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa da Instituição

1. Causas da interrupção da prestação de cuidados:

- a) A exclusão é a sanção máxima aplicada a um utente cujo comportamento, pela sua gravidade, torne imediata e irremediavelmente impossível a manutenção da sua utilização dos serviços que lhe são prestados pela instituição.
- b) Comportamentos que ponham em causa a integridade física de outros utentes ou funcionários;
- c) Comportamentos que intervenham na reputação e imagem da instituição e seus dirigentes.

NORMA XXX

Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou seu representante legal ou familiar e arquivado outro no respectivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA XXXI

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

O contrato de prestação de serviços pode ser cessado por:

1. Falecimento do utente.
2. Vontade do utente/ cuidador.
3. Ausência temporária do cliente, sem informação ao estabelecimento e/ou por motivos imputáveis ao próprio, por um período máximo de 30 dias.

NORMA XXXII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, nos formatos, físico que poderá ser solicitado junto da colaboradora que se encontrar ao serviço na instituição, sempre que desejado e eletrónico.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIII

Informações Complementares

- a) Não serão prestados os serviços em todos os feriados oficiais, no feriado municipal (8 de Setembro), no carnaval, na segunda-feira de Páscoa e no dia 24 e 31 de Dezembro, uma vez que a Associação se encontra encerrada.
- b) Quando a prestação de serviços coincidir com feriados, será acordado um novo dia para assegurar parte dos serviços.

✓

NORMA XXXIV

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas ao ISS, I.P. com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.
3. Um exemplar do regulamento do regulamento é entregue ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXV

Integração de Lacunas

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

NORMA XXXVI

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor após a sua aprovação.