

Ana Dary
Aparecida

Cecilia

João

ASSOCIAÇÃO COMUNITÁRIA DE REFORMADOS,
PENSIONISTAS E IDOSOS DE SACAÉM



REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

IPSS Registo nº 96/92

Quinta de S. José – Praceta Augusto Ferreira Geirinhas

2685 – 023 Sacavém

NIF – 501513671

Secretaria – 21 942 54 64 / 96 205 77 41 Fax – 21 086 90 89

E –mail: acrpi.sacavem@sapo.pt

Diretora Técnica – 21 086 90 87/ 96 205 77 40

E –mail: dtacrpi@gmail.com

ABRIL 2026

Índice

Fa
Ana Maria
Aparecida
Cláudia
Di

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS 3

NORMA I - MISSÃO, VISÃO E VALORES..... 3

NORMA II - ÂMBITO DE APLICAÇÃO..... 3

NORMA III - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL..... 3

NORMA IV - OBJETIVO DO REGULAMENTO..... 3

NORMA V - DEFINIÇÃO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO 4

NORMA VI - OBJETIVO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO 4

NORMA VII - SERVIÇOS PRESTADOS PELO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO 4

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES 4

NORMA VIII - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO 4

NORMA IX - INSCRIÇÃO 5

NORMA X - CRITÉRIOS DE ADMISSÃO..... 5

NORMA XI - SELEÇÃO DE CANDIDATURA 5

NORMA XII - ADMISSÃO..... 6

NORMA XIII - ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES 6

NORMA XIV - PLANO INDIVIDUAL 7

NORMA XV - PROCESSO INDIVIDUAL..... 7

NORMA XVI - LISTA DE ESPERA..... 7

CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO..... 7

NORMA XVII - INSTALAÇÕES 7

NORMA XVIII - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO 7

NORMA XIX - CONFEÇÃO, TRANSPORTE E/OU DISTRIBUIÇÃO DE REFEIÇÕES 7

NORMA XX - CUIDADOS DE HIGIENE E CONFORTO 8

NORMA XXI - TRATAMENTO DE ROUPAS..... 8

NORMA XXII - HIGIENE HABITACIONAL 8

NORMA XXIII - ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAÇÃO PRESCRITA 8

NORMA XXIV - CHAVE DO DOMICÍLIO 8

NORMA XXVI - OUTRAS ATIVIDADES 9

NORMA XXVII - MENSALIDADES 9

NORMA XXVIII - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES..... 9

NORMA XXVIII - QUADRO DE PESSOAL..... 11

NORMA XXXIX - DIREÇÃO..... 11

NORMA XXX - LIVRO DE RECLAMAÇÕES 11

CAPÍTULO IV - DIREITOS, DEVERES E FUNÇÕES..... 11

NORMA XXXI - DIREITOS DOS CLIENTES 11

NORMA XXXII - DEVERES DOS CLIENTES 12

19. *Conatas*
Artur
Cecilia

**Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário
A.C.R.P.I. de Sacavém**

NORMA XXXIII - DIREITOS DA A.C.R.P.I.S.....	12
NORMA XXXIV - DEVERES DA A.C.R.P.I.S.....	12
CAPÍTULO V - VIGÊNCIA/CESSAÇÃO DO CONTRATO.....	13
NORMA XXXV - CONTRATO.....	13
NORMA XXXVI - SUSPENSÃO/ INTERRUPTÃO DO CONTRATO.....	13
NORMA XXXVII - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR	13
CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES GERAIS.....	13
NORMA XXXVIII - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS.....	13
NORMA XXXIX - FORO COMPETENTE	14
NORMA XL - ENTRADA EM VIGOR	14

*79
Ana Tavares
Aylartins
Beirões*

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

MISSÃO, VISÃO E VALORES

1. A Associação Comunitária de Reformados, Pensionistas e Idosos de Sacavém, adiante designada por A.C.R.P.I.S., foi fundada com a missão de desenvolver respostas sociais que contribuam para respeitar e dignificar a pessoa idosa e/ou dependente em todas as suas vertentes, contribuindo para o seu bem-estar e melhoria da sua qualidade de vida.
2. A visão da A.C.R.P.I.S. é ser uma Instituição de referência nos serviços prestados à população idosa e / com dependência, promovendo respostas sociais sustentadas, adaptadas e integradas às especificidades deste tipo de população.
3. Os valores em que assenta a intervenção social da A.C.R.P.I.S. são a solidariedade, o respeito pela pessoa idosa e/ou com dependência, o profissionalismo, o rigor, a individualidade, a dignidade e a humanização de serviços, tornando a nossa ação numa tripla ação Saber Ser, Saber Fazer e Saber Estar.

NORMA II

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. O presente Regulamento aplica-se ao Serviço de Apoio Domiciliário, com sede na Quinta de S. José – Praceta Augusto Ferreira Geirinhas, 2685 – 023 Sacavém, concelho de Loures.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário, com capacidade para 40 clientes, presta um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção das pessoas no seu meio sociofamiliar.
3. Presta serviços aos clientes em articulação com a sua família, num pressuposto de complementaridade.
4. Abrange em exclusivo a área geográfica de Sacavém, em articulação interinstitucional, com a perspetiva de evitar sobreposição de recursos, dar a conhecer ao cliente alternativas existentes e encaminhar para serviços de maior proximidade.

NORMA III

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O Serviço de Apoio Domiciliário rege-se pela legislação em vigor em matéria de cooperação e de normas de licenciamento e funcionamento, bem como pelo Protocolo de Cooperação celebrado ao abrigo do art. 4º, nº 2 do Estatuto das IPSS e pelo Contrato Coletivo de Trabalho celebrado entre a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade e Associações Sindicais.

NORMA IV

OBJETIVO DO REGULAMENTO

O presente regulamento interno pretende dispor sobre um conjunto de normas e regras específicas que contribuem para o bom funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário estando sujeito à legislação geral, emanada das autoridades competentes e esta fará parte do seu regulamento interno, aplicando-se aos clientes, familiares e todas as pessoas com quem ele se relacionarem. Desta forma, visa:

1. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Estabelecimento prestador de serviços.
2. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados.
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das Resposta Social.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like Ana Tereza, A. Santos, and Cecilia.

NORMA V

DEFINIÇÃO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

O Serviço de Apoio Domiciliário 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.

NORMA VI

OBJETIVO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

- O Serviço de Apoio Domiciliário tem como objetivos:
1. Melhorar a qualidade de vida das pessoas e famílias;
 2. Contribuir para a conciliação da vida profissional e familiar do agregado familiar;
 3. Garantir cuidados e serviços adequados às necessidades dos clientes;
 4. Reforçar as competências e capacidades das famílias e outros cuidadores;
 5. Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
 6. Evitar ou adiar ao máximo o recurso a estruturas residenciais contribuindo para a manutenção dos clientes no seu meio natural de vida;
 7. Prevenir situações de dependência, promover a autonomia.

NORMA VII

SERVIÇOS PRESTADOS PELO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

1. O Serviço de Apoio Domiciliário proporciona os seguintes serviços:
 - a) Fornecimento de refeições;
 - b) Cuidados pessoais de higiene e conforto;
 - c) Higiene habitacional (arrumações e pequenas limpezas no domicílio);
 - d) Tratamento de roupas na lavandaria do A.C.R.P.I.S., quando associados a outro tipo de serviços do Serviço de Apoio Domiciliário (o serviço não se responsabiliza por roupas que não estejam devidamente identificadas);
 - e) Preparação da medicação na Farmácia de Sacavém e administração terapêutica, mediante prescrição médica;
 - f) Apoio psicossocial;
 - g) Disponibilizar informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades;
 - h) Participação nas atividades de desenvolvimento pessoal agendadas mensalmente no Serviço de Apoio Domiciliário, de acordo com a disponibilidade da instituição.
2. As atividades e cuidados referidos no número 1 são desenvolvidos de acordo com o Plano Individual.
3. Sempre que ocorra acidente ou doença de um cliente no Centro de Dia, serão contactados de imediato os serviços de emergência do Serviço Nacional de Saúde, sendo os familiares ou responsável legal informados, de seguida, para procederem ao acompanhamento do cliente. Na mesma situação, em caso de falecimento, a Direção da A.C.R.P.I.S. comunicará de seguida com o familiar ou responsável legal e solicitará a presença do Delegado de Saúde.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VIII

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão no Serviço de Apoio Domiciliário:

- a) Ser residente na cidade de Sacavém;
- b) Ser sócio da A.C.R.P.I.S. e ter as quotas regularizadas;
- c) Ter idade igual ou superior a 60 anos, ou idade inferior no caso de se encontrar com perda de autonomia física ou psíquica, que necessitando dos serviços prestados pelo Serviço de Apoio Domiciliário, não apresente patologias que ponham em risco a integridade física dos outros clientes ou perturbar o normal funcionamento da A.C.R.P.I.S.;
- d) Ter manifestado livre vontade em ser admitido e, em situação de incapacidade de expressão dessa vontade, o pedido de admissão ser formulado por familiar ou responsável legal que assuma essa responsabilidade;
- e) Necessitar da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas.

NORMA IX INSCRIÇÃO

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

- a) Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Cliente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
 - e) Declaração médica de que não sofre de doença infectocontagiosa ou do foro psiquiátrico, que prejudique o bom funcionamento da resposta social, acompanhada de relatório médico atualizado, comprovativo da situação clínica do candidato, prescrições médicas, medicamentosa e de dieta e registo de outros elementos de diagnóstico;
 - f) Declaração da especialidade de neurologia ou psiquiatria, caso a pessoa tenha doença mental ou doença neurodegenerativa (ex. Demência, doença de Parkinson, etc.)
 - g) Comprovativos dos rendimentos do cliente e agregado familiar;
 - h) Comprovativo dos encargos com de habitação;
 - i) Declaração do IRS e respetiva nota de liquidação
 - j) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual
2. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como seja certidão de sentença judicial que determine a tutela ou curatela.
3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser desde logo iniciar o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA X CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

- 1. Carência económica e/ou habitacional;
- 2. Isolamento familiar e/ou social;
- 3. Abandono ou rejeição familiar;
- 4. Saúde precária e dependência;
- 5. Incapacidade familiar para apoiar e/ou prestar cuidados ao idoso;
- 6. Integrar o agregado de um cliente já apoiado pelo Serviço de Apoio Domiciliário;
- 7. Ordem de inscrição na Instituição.

NORMA XI SELEÇÃO DE CANDIDATURA

1. Para a seleção da candidatura será realizada uma entrevista de Avaliação Inicial na A.C.R.P.I.S., por Técnico/a qualificado/a. Para o efeito, o candidato deverá entregar cópia dos solicitados na NORMA IX.

2. No caso de parecer favorável, a pessoa é informada no ato da inscrição, onde se declara poder vir a usufruir dos serviços prestados pelo Serviço de Apoio Domiciliário e atribui-se o número em lista de espera.
3. Caso a decisão não seja favorável a pessoa é informada no ato da inscrição, com a respetiva justificação, podendo o técnico disponibilizar informação aos candidatos de alternativas existentes na comunidade e estabelecer contactos se possível, de forma a proporcionar a obtenção de resposta.
4. Na admissão dos clientes e gestão das vagas, será tido em conta o equilíbrio decorrente da sustentabilidade do Serviço de Apoio Domiciliário e a satisfação de necessidades sociais verificada através de avaliação socioeconómica e familiar.
5. Os clientes que reúnam condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Lista de Espera. Qualquer alteração ao estado da inscrição é comunicada ao candidato e/ou ao seu representante legal, por contacto telefónico ou email.
6. Quando não seja possível proceder à admissão e a situação o justificar, a Direção Técnica da A.C.R.P.I.S. poderá disponibilizar informação aos candidatos de alternativas existentes na comunidade e estabelecer contatos se possível, de forma a proporcionar a obtenção de resposta.

NORMA XII

ADMISSÃO

1. A admissão do candidato é analisada pelo Diretor Técnico do Serviço de Apoio Domiciliário que submete a decisão da Direção ou em quem esta delegue. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. Após decisão da admissão do indivíduo, 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.
3. No ato de admissão é comunicado aos clientes e familiares a comparticipação calculada para os serviços contratualizados.
4. Nesta fase, devem ser entregues todos os documentos que possam estar em falta, nomeadamente as declarações médicas do médico de medicina geral e familiar, bem como da especialidade de neurologia ou psiquiatria.
5. No ato de admissão, é celebrado por escrito um Contrato de Prestação de Serviços entre o cliente ou o seu responsável legal e a Instituição, realizada uma entrevista de Avaliação Diagnóstica por Técnico/a qualificado/a e constituído o Processo Individual.
6. O contrato e o presente regulamento serão assinados por ambas as partes em duplicado, sendo um exemplar entregue ao cliente ou responsável pela sua admissão e o outro arquivado no Processo Individual.
7. O/A Técnico/a responsável pela integração do cliente procede à elaboração do Programa de Acolhimento Inicial.
8. Em situações de urgência, a admissão será efetuada a título provisório com autorização do Conselho de Administração da Instituição sob parecer da Diretora, tendo o processo tramitação idêntico às restantes situações.

NORMA XIII

ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES

1. No período de acolhimento de carácter experimental dos novos clientes serão geridos, adequados e monitorizados os primeiros serviços, sendo prestados esclarecimentos em caso de necessidade e avaliadas as reações do cliente.
2. Após 30 dias é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será arquivado no Processo Individual.
3. No caso de inadaptação do cliente deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento e estabelecidos novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao cliente de rescindir o contrato.

NORMA XIV
PLANO INDIVIDUAL

No final do Programa de Acolhimento Inicial, havendo acordo entre o cliente e a Instituição quanto à continuidade da prestação de serviços nos termos contratuais, procede-se à elaboração do Plano Individual.

NORMA XV
PROCESSO INDIVIDUAL

1. O Processo Individual é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
 - a) Ficha de Inscrição, contendo os respetivos dados de identificação e sociais;
 - b) Os documentos previstos nas Normas IX ;
 - c) Contrato de Prestação de Serviços;
 - d) Fichas de Avaliação Inicial e de Avaliação Diagnóstica;
 - e) Resultado do Programa de Acolhimento Inicial;
 - f) Plano Individual de Intervenção e respetivas revisões, monitorizações e avaliações;
 - g) Registos de prestação de serviços, participação em atividades; ocorrências de situações anómalas;
 - h) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando os documentos comprovativos.
2. O Processo Individual é arquivado na A.C.R.P.I.S., em local próprio e de fácil acesso à Direção e serviços administrativos, em condições que garantem a sua privacidade e confidencialidade.
3. Cada processo individual é atualizado permanentemente.
4. O cliente e/ou Responsável Legal tem acesso à informação constante no processo individual.

NORMA XVI
LISTA DE ESPERA

Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Lista de Inscrições. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal, à data da entrevista de atendimento com o Diretor Técnico quando é realizada a inscrição.

CAPÍTULO III
REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XVII
INSTALAÇÕES

1. O Serviço de Apoio Domiciliário tem instalações próprias compostas pelas seguintes áreas físicas e comuns com o Serviço de Apoio Domiciliário.

NORMA XVIII
HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias úteis das 9.00 h às 17.00 horas.

NORMA XIX
CONFEÇÃO, TRANSPORTE E/OU DISTRIBUIÇÃO DE REFEIÇÕES

1. O Serviço de Apoio Domiciliário contempla as seguintes refeições diárias aos seus clientes:
 - a) Almoço
 - b) Lanche

*Assinado
Aparição
Belchior*

2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social;
3. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório. Quando tal não for possível, será comunicado ao cliente e tentar-se-á encontrar uma solução adequada ao cliente;
4. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição de refeições. As refeições são distribuídas diariamente, uma vez por dia, entre as 12.30 min. e as 13.30.

NORMA XX

CUIDADOS DE HIGIENE E CONFORTO

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto contratualizados com o cliente de acordo com as suas preferências e necessidades, preferencialmente no período da manhã.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

NORMA XXI

TRATAMENTO DE ROUPAS

1. No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente.
2. Para o tratamento de roupa, esta é levantada no dia estipulado para cada cliente, e entregue no domicílio do cliente no dia estabelecido para a entrega da mesma, conforme escala de lavandaria, pela equipa de apoio domiciliário.

NORMA XXII

HIGIENE HABITACIONAL

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. É efetuado uma vez por semana, conforme o contrato de serviço celebrado.

NORMA XXIII

ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao cliente cumpre as respetivas prescrições médicas.
2. Quando o serviço for contratualizado a Farmácia de Sacavém será responsável pela elaboração de um blister semanal com a medicação prescrita do cliente, podendo a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário administrar a medicação durante o período de funcionamento da Instituição.

NORMA XXIV

CHAVE DO DOMICÍLIO

Nos casos em que o serviço tenha sido confiado a chave do domicílio do utilizador, esta deve ser guardada em local seguro ou ser entregue à responsabilidade do trabalhador responsável pela prestação de serviço. Esta só será utilizada a quando da prestação de serviços e com o conhecimento e autorização do próprio.

Aquando da entrega da chave ao cuidado da instituição, será assinada uma declaração de autorização da mesma, e quando a prestação de serviços for cessada, proceder-se-á à assinatura da declaração de devolução chave.

NORMA XXVI
OUTRAS ATIVIDADES

1. Ao nível das atividades de animação e de socialização:
 - a) A ida ao Serviço de Apoio Domiciliário participando nas atividades de lazer/ recreativas constantes do Plano de Atividade De Desenvolvimento Social desta resposta, ficando o transporte do cliente a cargo da Instituição.
 - b) O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do Diretor Técnico da A.C.R.P.I.S. que comunica, através das funcionárias a organização de atividades, nas quais os clientes do Serviço de Apoio Domiciliário podem ser incluídos.
 - c) Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes;
 - d) É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
 - e) Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.
2. Ao nível da orientação ou acompanhamento de pequenas reparações/modificações no domicílio articulando com os serviços existentes na comunidade para resolução de problemas dos clientes, ou até mesmo através das ajudantes de ação direta.
3. Ao nível da cedência de ajudas técnicas 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 (em termos logísticos, não económicos).

NORMA XXVII
MENSALIDADES

1. A sustentabilidade financeira do funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário é suportada pelos resultados da prestação de serviços aos seus clientes.
2. O preçário será estabelecido com base no custo médio real do cliente do Serviço de Apoio Domiciliário verificado na resposta social, no ano anterior, é sujeito a revisão e atualização no início de cada ano civil e está afixado em local visível da A.C.R.P.I.S..
3. A mensalidade do cliente não engloba as despesas que venha a contrair com os serviços prestados não incluídos.

NORMA XXVIII
TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. A tabela de comparticipação familiar é calculada de acordo com a legislação em vigor e encontra-se afixada em local visível.
2. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços de apoio domiciliário é determinada pela aplicação da percentagem de 40% a 75% sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar, distribuído do seguinte modo:
 - a) Alimentação: 25%
Alimentação Apoiada: 35%
 - b) Higiene Pessoal: 1 vez/ dia-10%
2 ou mais vezes – 15%
 - c) Higiene Habitacional – 5%
 - d) Tratamento de Roupa – 1x/semana ou 1 saco correspondente ao estipulado para o utente – 5%
2x/semana ou mais do que 1 saco correspondente ao estipulado para o utente- 10%
3. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4/2014 de 16 de Dezembro da Direção Geral da Segurança Social (DGSS), o cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:
 $RC = \frac{RAF}{12 - D}$

N

Sendo que:

- RC= Rendimento *per capita*
- RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado) (Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum)
- D= Despesas mensais fixas
- N= Número de elementos do agregado familiar

4. Rendimento do agregado familiar

4.1. Para efeitos de determinação do montante do rendimento 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) Bolsa de estudo;
- f) Prediais;
- g) De capitais;

4.2. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), no ponto 4.1., 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 fundos de pensões e pensões de alimentos.

5. Despesas fixas do agregado familiar

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

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

5.2. Para além das despesas referidas em 5.1., a comparticipação dos descendentes e outros familiares, na resposta social ERPI, é considerada, também, como despesa do respetivo agregado familiar.

5.3. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto 5.1. podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.

6. Prova dos rendimentos e das despesas fixas

6.1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração do IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

6.1.1. 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.

6.1.2. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 6.1., no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

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

7. O montante máximo da comparticipação familiar não pode ultrapassar o custo médio real do cliente verificado na resposta social, no ano anterior.

8. Perante a ausência de pagamento superior a 60 dias e após análise do caso, sempre que possível com o responsável legal do cliente, a Direção da Instituição poderá determinar a rescisão do contrato e a correspondente suspensão da permanência do cliente. A rescisão do contrato não iliba o cliente e/ou o responsável legal do pagamento da dívida, acionando a Instituição, se necessário, os meios legais para o efeito.

9. Haverá uma redução de 10% no valor da comparticipação familiar mensal do 2º elemento do agregado a ser admitido, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento ou resposta social por mais do que um elemento do agregado familiar.

10. Haverá lugar a uma redução de 25% da comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, exceda os 15 dias, quando devidamente fundamentado.

11. Caso o cliente esteja ausente um mês completo, pagará 10% da comparticipação mensal, sendo esse valor pago no mês de regresso.
12. Será descontado 100% do valor diário, nas seguintes situações:
- 12.1. Aos clientes que se inscrevam nos passeios e/ou nas férias que a ACRPIS organiza, será descontado o valor total do (s) dia(s).
- 12.2. Aos clientes que se ausentem por motivo de internamento hospitalar, mediante a apresentação da alta hospitalar que comprove o período de internamento.
13. As mensalidades serão atualizadas anualmente ou sempre que surgirem alterações dos rendimentos declarados.
14. A instituição 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 especial onerosidade ou impossibilidade.
15. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

NORMA XXVIII

QUADRO DE PESSOAL

O quadro de pessoal adstrito ao Serviço de Apoio Domiciliário que presta serviços e desenvolve as atividades respeita o estipulado nos normativos em vigor para a Resposta Social.

NORMA XXXIX

DIREÇÃO

A Direção Técnica da A.C.R.P.I.S., hierarquicamente dependente do Direção da Instituição, compete a uma técnica especializada em serviço social, nos termos da legislação em vigor, cujo nome se encontra afixado em local visível na Instituição.

NORMA XXX

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição sempre que solicitado, pelo cliente e/ou familiar.

CAPÍTULO IV

DIREITOS, DEVERES E FUNÇÕES

NORMA XXXI

DIREITOS DOS CLIENTES

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes do Serviço de Apoio Domiciliário têm os seguintes Direitos:

1. O exercício da cidadania e o acesso aos direitos humanos, tais como autonomia, privacidade, participação, confidencialidade, individualidade, dignidade e igualdade de oportunidades.
2. O respeito pela sua identidade pessoal, personalidade e privacidade, bem como os seus usos e costumes;
3. Verem respeitados os seus hábitos de vida, interesses, necessidades e expectativas.

4. Usufruírem de um ambiente calmo, confortável e humanizado.
5. A custódia da chave do seu domicílio esteja em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;
6. A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
7. Exigir qualidade dos serviços prestados;
8. Dirigir-se sempre que necessário à Direção Técnica e apresentar as suas pretensões.
9. Fazer reclamações ou sugestões que promovam a melhoria dos serviços prestados;
10. Exigir o cumprimento das normas estabelecidas no presente Regulamento.

NORMA XXXII

DEVERES DOS CLIENTES

Os clientes têm o dever de:

1. Fornecer à Associação as informações necessárias à elaboração do respetivo processo, não omitindo nem falseando nenhum dado relevante;
2. Zelar pela conservação das instalações.
3. Tratar com urbanidade o pessoal do Serviço de Apoio Domiciliário, e colaborar na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
4. Evitar situações de conflito, quer com os clientes, quer com os colaboradores ao serviço.
5. Respeitar os horários estabelecidos.
6. Liquidar a Participação Familiar, bem como qualquer despesa extraordinária da sua responsabilidade.

NORMA XXXIII

DIREITOS DA A.C.R.P.I.S

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a A.C.R.P.I.S. têm os seguintes Direitos:

1. Fazer cumprir o contrato de prestação de serviços acordado com o cliente.
2. Ver respeitado o seu património.
3. Providenciar a informação e atualização de dados da situação socioeconómica e familiar dos clientes e proceder à adequada e socialmente justa revisão das participações do cliente e ou família, nos termos do presente Regulamento.
4. À Instituição é reservado o direito de rescisão do contrato de prestação de serviços, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, nomeadamente, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o seu relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
5. A rescisão do contrato é da competência do Conselho de Administração da Instituição, sob proposta da Direção, após prévia audição do cliente, família ou responsável legal.

NORMA XXXIV

DEVERES DA A.C.R.P.I.S.

São obrigações da ACRPIS, enquanto entidade responsável pelo Serviço de Apoio Domiciliário:

1. A prestar os serviços constantes do respetivo regulamento interno, em particular os que forem estabelecidos individualmente com cada cliente;
2. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento, de profissionais com formação e qualificação adequada;
3. Admitir ao seu serviço profissionais idóneos;
4. Avaliar o desempenho do pessoal afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário, designadamente através da auscultação dos clientes;

5. Manter os ficheiros de pessoal atualizados;
6. Manter atualizado o processo dos clientes;
7. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
8. No ato da admissão, dar conhecimento aos clientes e/ou seus familiares, do Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário;
9. Promover reuniões de clientes e/ou seus familiares, auscultando as suas sugestões e propostas, no sentido de melhorar o Serviço de Apoio Domiciliário;
10. Disponer de Livro de Reclamações.

CAPÍTULO V

VIGÊNCIA/CESSAÇÃO DO CONTRATO

NORMA XXXV

CONTRATO

Nos termos da Legislação em vigor, entre o cliente ou o seu representante legal e a A.C.R.P.I.S., deve ser celebrado, por escrito, um Contrato de Prestação de Serviços.

NORMA XXXVI

SUSPENSÃO/ INTERRUPTÃO DO CONTRATO

1. O contrato ficará suspenso, suspendendo-se a prestação de cuidados ao cliente a cargo do Serviço de Apoio Domiciliário, por:
 - a) Internamento hospitalar do cliente, pelo período em que este persistir;
 - b) Em caso de ausência temporária do cliente (férias/ acompanhamento de familiares), comunicada ao Diretor Técnico, com pelo menos 8 dias de antecedência;
2. Sempre que ocorra a suspensão do contrato, aplica-se o disposto no nº 8,9 e 10 do artº 16º.
3. O prazo máximo de interrupção aceite é de 6 meses, cujas razões decorram de situações de doença, acidente, férias, acompanhamento de familiares e outras relacionadas com a integração social e familiar do cliente.
4. Outras situações serão analisadas individualmente tendo em conta o interesse e necessidades do cliente.

NORMA XXXVII

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A A.C.R.P.I.S. pode denunciar o contrato, caso o cliente não cumpra os seus deveres, e após ser avisado, continuar em incumprimento, não tendo manifestado intenção de resolução da situação, por carta, com a antecedência de 15 dias para a data em que produzirá efeitos.
2. A cessação da prestação de serviços por iniciativa do cliente pode ocorrer sempre que se verifique denuncia ou morte, não implicando qualquer tipo de sanção para nenhuma das partes, salvo a liquidação das despesas em atraso.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA XXXVIII

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

788
Cristina Tavares
A. Martins
Cecília

Miguel
[Signature]

NORMA XXXIX
FORO COMPETENTE

O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o Tribunal da Comarca de Loures e ainda de acordo com a lei 144 de 8 de Setembro de 2015 o cliente ainda poderá recorrer ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, R. dos Douradores 106, 1100-619 Lisboa.

NORMA XL
ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor nos prazos legais.

A Direção

Presidente

[Signature]

Vice-Presidente

Fernando Domingos Rodrigues

Tesoureiro

Amário Luís Redondo Silva

1º Secretário

Cristina Maria da Solidade C. Tavares

2º Secretário

Albertina Maria Jesus Figueiredo Soares

1º Vogal

António da Conceição

2º Vogal

Cecília Conceição Batista Deodato Neves

Aprovado em reunião de Direção de 9 de Abril de 2026

Handwritten signatures and names: Catarina, Alentejo, Cecilia

SUBSCRITORES

Eu, _____, na qualidade de cliente do Serviço de Apoio Domiciliário, tomei conhecimento do presente Regulamento Interno e aceito as condições nele contidas, as quais considero, para todos os efeitos, cláusulas do contrato de prestação de serviços outorgado com a Instituição.

Data: ___ / ___ / ____

Assinatura (conforme B.I. ou C.C)

Eu, _____, na qualidade de responsável legal do cliente supra citado, tomei conhecimento do presente Regulamento Interno e aceito as condições nele contidas, as quais considero, para todos os efeitos, cláusulas do contrato de prestação de serviços outorgado com a Instituição.

Data: ___ / ___ / ____

Assinatura (conforme B.I. ou C.C)

Em representação da Instituição:

Handwritten signature of the Director

(O Presidente da Direção)