



Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

2026

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Natureza Jurídica

O Posto de Assistência é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos (DR n.º 67/88 III série), com sede na Rua das Escolas n.º 2 2665-225 Malveira, concelho de Mafra com acordo de cooperação para a resposta social: Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Regional de Segurança Social, a 31 Março 1989.

NORMA II

Denominação/Legislação Aplicável

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona em Alcainça, sito na Rua Pinhal n.º 3, esta resposta social consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a utentes e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação de necessidades básicas e actividades da vida diária, regendo-se pelo estipulado em vigor legislação em vigor aplicável a esta resposta social :

- a) Na sua redação atual - Decreto — Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro — Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Na redação atual - Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho — Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro — Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;

- d) Na redação atual - 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;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor e Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede da Comissão Nacional da Cooperação (CNC);
- f) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III

Objectivos/Destinatários

1. Constituem objectivos do Serviço de Apoio Domiciliário:

- a) Contribuir para a permanência do utente no seu meio natural de vida evitando o recurso a estruturas residenciais;
- b) Assegurar um atendimento individual proporcionando serviços ajustados às necessidades biopsicossociais e de saúde de cada pessoa
- c) Promover a dignidade da pessoa trabalhando sempre na sua estimulação cognitiva respeito pela sua história, cultura e espiritualidade, as suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- d) Contribuir para a estimulação de um envelhecimento ativo;
- e) Prevenir e despistar situações de risco de inaptações, assegurando o tratamento e/ou encaminhamento mais adequado;
- f) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, dos cuidados pessoais e da auto-estima, de oportunidades para a mobilidade e actividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- g) Promover um ambiente de segurança física e afectiva, com especial enfoque na prevenção de acidentes, quedas, problemas com toma de medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato (físico/psicológico);
- h) Reforçar as competências das famílias e dos cuidadores;
- i) Facilitar o acesso a serviços da comunidade, nomeadamente o acesso à prestação cuidados de saúde.

2. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário:

2.1 Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou realização das actividades instrumentais da vida diária.

2.2 Pessoas adultas com idade inferior a 65 anos, em situação de excepção devidamente justificada e aprovada pela Direcção.

CAPITULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA IV

CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

São considerados critérios de admissão:

1. Situações de isolamento social devido a ausência ou perda de familiares, amigos ou vizinhos;
2. Situações de carência económica;
3. Utentes residentes nas freguesias da Malveira e Miguel de Alcainça assim como freguesias limítrofes à área de actuação da resposta social;
4. Situações referenciadas pelo Instituto da Segurança Social ou outras entidades oficiais;
5. Vontade expressa do utente em efectuar a admissão na resposta social;
6. Cónjuge/Familiar a ser apoiado pela Instituição;
7. Ser sócio do Posto de Assistência Social da Malveira

NORMA V

Candidatura

1-Para efeitos de admissão, o utente deverá inscrever se através do preenchimento de uma ficha de identificação que, caso seja admitido passará a ser parte integrante do

processo do utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) Documento de identificação do utente / representante legal;
- b) Cartão de contribuinte do utente / representante legal;
- c) Cartão de beneficiário da Segurança Social do utente /representante legal;
- d) Cartão do Serviço Nacional de saúde ou outros subsistemas;
- e) Vacinação actualizada e relatório médico, comprovativo de situação clínica e respetiva prescrição medicamentosa;
- f) Comprovativo dos rendimentos: IRS e respectiva nota de liquidação, do utente e do agregado familiar (Norma XII) ;
- g) Despesas com medicação de uso continuado;
- h) Renda da casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- i) Declaração assinada pelo utente, em como autoriza a informatização dos dados pessoais, para efeitos de elaboração do processo de utente;

2- Em caso de admissão urgente, poderão ser realizadas admissões temporárias ou provisórias sempre que o parecer técnico assim o justifique, podendo ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VI

Admissão

1.Recebida a candidatura, a proposta é registada e analisada, tendo em conta o relatório social que terá em consideração os critérios de admissão constantes no regulamento.

2.É competente para decidir o processo de admissão a Direcção desta Instituição:

3.A decisão será dada ao conhecimento do utente ou representante legal no menor prazo possível, da decisão o utente ou representante legal possui 2 dias para responder à Instituição;

4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objectivo, permitir o estudo e diagnóstico da situação bem como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados se a respetiva participação familiar;
5. No ato da admissão o utente deve proceder ao pagamento da primeira mensalidade tendo em conta a altura do mês em que entrou.

NORMA VII

Acolhimento dos Novos Utentes

1. Definição dos serviços a prestar ao utente, após a avaliação das necessidades;
2. Antes do início da prestação dos serviços é realizada uma visita domiciliária ao utente pela Assistente Social onde é elaborado um relatório da sua situação.
3. É sempre explicado ao utente/familiar a forma como se efectua o serviço, o que consiste em o trabalho das ajudantes, os horários;
4. Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual
5. Se durante os 30 dias o utente não se adaptar, é realizada uma avaliação, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação. Se a situação persistir, é dada a possibilidade, quer a instituição quer ao utente de rescindir o contrato.

NORMA VIII

Processo Individual do Utente

- 1 - Do processo individual do utente consta:
 - 1.1 Identificação, morada e contacto do utente e familiares de referência;
 - 1.2 Data de início de prestação de serviços;
 - 1.3 Indicação do médico assistente e respectivo contacto;
 - 1.4 Identificação da situação social;
 - 1.5 Cópia do Contrato celebrado;
 - 1.6 Processo de saúde, que pode ser consultado de forma autónoma;

- 1.7 Registo de período de ausência, bem como a ocorrência de situações anómalas;
- 1.8 Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
- 1.9 Cessação do contrato de prestação dos serviços com a indicação da data e motivo;
- 2 - O processo individual do utente, é arquivado em local próprio, garantindo a sua confidencialidade.

NORMA IX

Lista de Espera

Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o processo arquivado em pasta própria.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA X

Instalações/Horário de Funcionamento

- 1. As instalações do Apoio Domiciliário do Posto de Assistência Social da Malveira, localizam-se na Rua do Pinhal nº3 2640-736 S. Miguel de Alcainça, União de freguesias da Malveira e S. Miguel de Alcainça, concelho de Mafra;
 - 2. O Apoio Domiciliário funciona todos os dias, incluído feriados e fins-de-semana, das **8h30m às 17h30m**, com excepção do dia **25 de Dezembro e 1 de Janeiro**;
 - 3. São contactos gerais disponíveis: telefone: 21 986 22 45,
- Email da Instituição: pasm.pasmmalveira@sapo.pt
- Email do Serviço Social: servicosocialpasm@hotmail.com

NORMA XI

Cálculo do Rendimento PER CAPITA

1 - O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

R = Rendimento per capita

RAF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

2 - Considera-se Agregado Familiar: o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha recta e na linha colateral, até 3º grau; c) Parentes e afins menores na linha recta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial e administrativa;
- e) Adoptados 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 dos elementos do agregado familiar.

3 - A situação da economia comum mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho temporário.

4 - Rendimentos do Agregado Familiar:

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

a) Do trabalho dependente;

b) Do trabalho independente 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 serviços prestados);

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

d) De prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e deficiência);

e) De bolsas de estudo e formação (excepto as atribuídas para frequência e conclusão até ao grau de licenciatura);

f) Rendimentos prediais: rendimentos definidos no artigo 8 do código do IRS, designadamente: as redes dos prédios rústicos, urbanos ou mistos pagais ou colocadas à disposição dos respectivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, á cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

4.2. 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 da caderneta predial actualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respectiva aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante.

4.3. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respectivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMAJG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

4.4 Considera-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5 do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros activos financeiros.

4.5 Quando os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da e-aplicação daquela percentagem (5%).

5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

- 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) O valor da renda da casa ou da prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) As despesas de saúde e a aquisição de medicação de uso continuado em caso de doença crónica devidamente comprovada;
- e) Comparticipação nas despesas em resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares ao seu encargo.

5.1 Poderá ser estabelecido um limite máximo das despesas mensais fixas a que se referem as alíneas b) e c) do número anterior, não podendo esse limite ser inferior ao montante da retribuição mínima mensal garantida.

- a) A prova de rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração do IRS, respectiva liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
- b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e após efectuarem as diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

A Tabela de comparticipações consta do anexo 1 do regulamento.

NORMA XII

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado no seguinte período:

De 1 a 10 de cada mês, excepto quando o mesmo calhar num fim-de-semana ou feriado, o pagamento deve ser realizado no dia útil imediatamente a seguir, na secretaria da instituição ou por transferência bancária para o NIB PT 50 5200 5204 00401347001 30, fazendo chegar o respectivo comprovativo.

2. As faltas dadas por motivos de saúde ou outros devidamente justificados, só serão descontados em 10% se ultrapassarem os 15 dias não interpolados, qualquer outro período não sofrerá qualquer desconto;

3. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal do segundo elemento, sempre que se verifique a frequência no mesmo estabelecimento e desde que o local da prestação do serviço seja o mesmo;

4. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso

CAPITULO IV

NORMA XIII

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços (tendo em conta as necessidades de cada utente):

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

Serviços complementares

- a) Participação em festas e passeios, mediante um Plano de Actividades Anual definido no Centro de Dia da Instituição;
- b) Assistência medicamentosa;

- c) Apoio Psicossocial;
- d) Higiene Pessoal Adicional;
- e) Cuidados de Imagem;
- f) Realização de atividades ocupacionais;
- g) Outros que sejam considerados pertinentes face às necessidades do utente e à capacidade da Resposta Social.

Alimentação/Nutrição

1. O serviço de alimentação(Almoço) consiste na confeção, transporte e apoio nas refeições, pode fornecer refeições suplementares, sendo as mesmas consideradas serviço extra e sofrer ajuste de mensalidade. No início da prestação deste serviço é necessária a **aquisição de um termo para as refeições com um custo de 20 Euros** cobrado com o valor da primeira mensalidade , não sendo reembolsado no término do contrato .
2. O horário de distribuição do almoço é das 12h00 às 14hh00;
3. Sempre que um utente necessite e alimentação especial devido á sua condição de saúde o mesmo deve ser justificado com a respectiva prescrição médica;
4. As ementas mensais estão afixadas em local visível na Instituição, sendo elaboradas com o devido cuidado nutricional e adaptadas aos utentes da resposta social;

Cuidados de Higiene e Imagem

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho assistido, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do utente.
2. A equipa pode ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos. Sob supervisão de pessoal de saúde.

Tratamento da Roupas

As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama, cozinha e casa de banho exclusivas dos utentes. Não estão incluídos cortinados, tapetes e carpetes.

Higiene Habitacional

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

Actividades de Animação/Socialização

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é baseado no plano anual de actividades e é comunicado através dos colaboradores a realização dos mesmos.
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou requerer uma comparticipação. O valor será comunicado em tempo útil aos utentes/familiares. A autorização dos familiares/responsáveis é sempre necessária, quando os mesmos não o possam fazer;
3. Nos passeios/deslocações os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.
4. Os utentes serão sempre contactados para participar em actividades culturais e recreativas promovidas pela instituição ou por outras instituições do Concelho.

Colaboração na Aquisição de Bens e Serviços

A aquisição de bens e géneros alimentícios será realizada a pedido do utente, e sempre que possível em articulação com o familiar de referência. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

Administração da Medicação

A medicação só é administrada ao utente se estiver fechada e selada nas caixas e lamelas originais, não é administrada por nenhuma funcionária qualquer tipo de medicação já preparada. Toda a medicação tem de ser acompanhada da respetiva prescrição médica.

Situações de Urgência no Domicílio

Em caso de urgência, os funcionários recorrem de imediato ao Serviço de Emergência Médica, comunicando de forma célere a situação à Directora Técnica, que entrará em contacto com a família/responsável pelo utente.

As funcionárias não procedem ao acompanhamento dos utentes, apenas aguardam junto do mesmo até á chegada da equipa de emergência.

CAPITULO V

RECURSOS HUMANOS

NORMA XIV

Quadro de Pessoal

1.O quadro de pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado em local visível contendo a indicação do número de recursos humanos (d direcção técnica, equipa técnica pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA XV

Direção Técnica

1.A Direcção Técnica deste estabelecimento compete a um técnico, com formação académica correspondente a Licenciatura no âmbito das Ciências sociais e Humanas em vigor, 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 Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo;

2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo Animador Social do Centro de Dia, ou pela Direcção do PASM.

3. São funções do Diretor/coordenador Técnico:

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das atividades;
- b) Garantir o estudo da situação do utente e a elaboração do respetivo plano de cuidados;
- c) Garantir ao utente, o respeito pela sua individualidade e privacidade, pelos seus usos e costumes, assim como a prestação de todos os cuidados adequados a satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- d) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afetos ao serviço;

- e) Sensibilizar as funcionárias face a problemática das pessoas a atender e cuidar, e promover a sua formação;
- f) Estudar processos de admissão e acompanhar as situações;
- g) Participar em reuniões de Direção, sempre que as ações assim o justifiquem e aquela o entenda;
- h) Elaborar, executar e avaliar os planos de prestação de cuidados;
- i) Supervisionar as restantes atividades relativas ao funcionamento desta resposta social;
- j) Promover a articulação com os serviços da comunidade.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA XVI

Direitos dos Utentes

São direitos dos utentes:

- a) Ser informado das normas, serviços e regulamentos existentes na Instituição;
- b) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar bem como os seus usos e costumes;
- c) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- d) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas e sociais usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- e) Caso a Instituição detenha a chave do seu domicílio, a mesma deve ser colocada sempre em lugar seguro, e entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação dos cuidados;
- f) A prestação dos serviços acordados e contratados para cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia
- g) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;

- h) Ter acesso á ementa semanal;
- i) À inviolabilidade da correspondência;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição.

NORMA XVII

Deveres dos Utentes

São Deveres dos utentes:

- a) Todos os utentes têm que ser sócios da Instituição;
- b) Cumprir o presente regulamento e as decisões da Direcção sobre o funcionamento da Instituição
- c) Cumprir os horários estabelecidos;
- d) Colaborar nas tarefas ou cuidados pessoais para os quais mantenha capacidades físicas e mentais;
- e) Comunicar qualquer alteração da sua condição, assim como a introdução de novos medicamentos;
- f) Usar de civismo e respeito na relação com os colegas, funcionários e dirigentes da Instituição;
- g) Proceder ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contratado;
- h) Comunicar por escrito à Instituição e com pelo menos 30 dias de antecedência quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA XVIII

Direitos e Deveres da Instituição

São Direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular, o seu direito de livre actuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente/familiares no ato da admissão;

c) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato de admissão de forma a dar continuidade ao bom funcionamento do serviço;

d) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente violem as regras constantes do presente regulamento, e ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessários à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

São Deveres da Instituição:

- 1- Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- 2- Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos utentes.
- 3- Garantir aos utentes a sua individualidade e privacidade;
- 4- Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais;
- 5- Desenvolver as atividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos utentes;
- 6- Possuir livro de reclamações

NORMA XIX

Contrato Prestação Serviços

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

NORMA XX

Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

Em caso de litígio o consumidor pode recorrer à seguinte entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo: Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

Rua dos Douradores, n.º 116-2.º 1100-207 Lisboa

Telefone: 218 807 030

E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt / diretor@centroarbitragemlisboa.pt

Web: www.centroarbitragemlisboa.pt

NORMA XXI

Seguro de Acidentes Pessoais

A Instituição tem seguro de acidentes pessoais, com a apólice: 0001416905 .

NORMA XXII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, podendo ser solicitado junto da Diretora Técnica sempre que desejado pelo utente ou familiar. Há também o Livro de Reclamações Eletrónico, no Site da Instituição.

NORMA XXIII

Regime jurídico do maior acompanhado

O Posto de Assistência Social da Malveira promove o esclarecimento do Regime do Maior Acompanhado em conformidade com a Lei n.º 49/2018 de 14 de Agosto, junto dos seus clientes e familiares. A instituição garante que, nas situações de ausência de familiares, seja requerido o regime de Maior Acompanhado para os seus utentes que se encontrem impossibilitados de exercer os seus direitos e cumprir os seus deveres.

NORMA XXIV

Livro de Ocorrências

1. Esta resposta social dispõe de um registo de ocorrências, que serve de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento da resposta social.
2. O registo das informações é da competência da equipa prestadora de cuidados e entregue ao responsável técnico diariamente.

NORMA XXV

Prevenção de Negligência, Abuso e Maus-Tratos

FUNCIONÁRIOS:

1. A ocorrência de situações: negligência, abusos ou maus-tratos, por parte dos funcionários, prevê os seguintes procedimentos:
 - 1.1 O utente, familiar ou outro que lhe seja próximo deve informar a Directora Técnica da situação ocorrida;
 - 1.2 A Directora Técnica, detectada a situação de negligência, abuso ou maus-tratos auscultará todas as partes envolvidas, garantindo que os direitos do utente não são postos em causa e a confirmar-se a situação, a Direcção tomará as devidas acções correctivas.

FAMILIARES/OUTROS:

2. A ocorrência de situação de negligência, abusos ou maus-tratos por parte de familiares ou outros que lhe sejam próximos, prevê os seguintes procedimentos:
 - 2.1 Sempre que detectada algumas destas situações devem as funcionárias de imediato comunicar a ocorrência à Directora Técnica;
 - 2.2 Depois de reunida a informação a mesma agirá em conformidade com a situação reportando a situação às autoridades competentes.

Norma XXVI

Proteção de dados

- 1- A instituição fará a recolha, conservação e tratamento de dados dos utentes e familiares ou representante legal por imposição do cumprimento de obrigações legais.
- 2- O PASM comunicará ou transferirá em parte ou na sua totalidade os dados pessoais dos utentes, familiares ou representantes legais a entidades públicas e ou privadas sempre que tal decorra de obrigação legal e/ou seja necessário para cumprimento do contrato. Entidades tais como: Segurança Social, Finanças, Seguradoras, Hospitais e/ou Serviços de Saúde, entre outras. Ficando para tal expressamente autorizada pela assinatura do contrato.
- 3- A instituição irá conservar os dados do utente e familiares ou representantes legais pelos prazos necessários a dar cumprimento a obrigações legais designadamente de 10 (dez) anos para cumprimento à obrigação legal de arquivo. Findo esse prazo o utente ou representante legal deverá solicitar por escrito ao PASM a sua eliminação.
- 4- A divulgação de imagem e identidade é realizada com consentimento do utente ou representante legal ao PASM, nomeadamente para exposição de fotografias, ou outros produtos culturais identificados, dentro da Instituição, o mesmo é também dado para publicação nas redes sociais. O consentimento será dado através da assinatura do contrato.
- 5- A comunicação entre o PASM e o utente, familiar ou representante legal será realizada via e-mail, telefone ou carta. Sendo este consentimento também dado em assinatura de contrato.
- 6- A instituição não se responsabiliza por divulgação ou publicações de imagens (fotografias, vídeos ou outras) ou qualquer exposição pública que não seja realizada pelos locais oficiais da Instituição.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXVII

Alterações ao Presente Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis deste estabelecimento, deverão informar e contratualizar com os utentes/familiares ou representantes legais qualquer alteração ao presente regulamento com 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.

Qualquer alteração ao regulamento interno deve ser comunicada ao Instituto da Segurança Social, até 30 dias antes da sua entrada em vigor e, posteriormente ao utente ou seu representante legal, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;

NORMA XXVIII

Integração de Lacunas

Todos os assuntos omissos no presente regulamento serão definidos pela Direcção, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA XXIX

Disposições Complementares

A Direcção pode suspender a actividade de Apoio Domiciliário até ao máximo de 5 dias uteis por ano, por motivos de obras de beneficiação nas instalações ou outros motivos relevantes, comprometendo-se a comunicar a suspensão da actividade como mínimo de 72 horas de antecedência, podendo este período ser reduzido em caso de situações imprevistas.

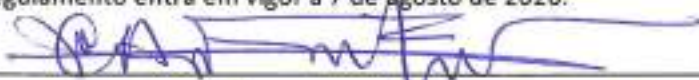
Este regulamento foi alterado e aprovado na reunião de Direção no dia 08 de julho de 2026.

NORMA XXX

Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em vigor a 7 de agosto de 2026.

Presidente



Vice Presidente

Cléia Fernando Filho Alves

Secretária

Carina Gabriela Cabral

Tesoureiro

Humberto Carlos Julio Valentim

Vogal

Susana Rangel da Luz Florido

ANEXO 1

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar acordo com a seguinte tabela:

Cuidados e Serviços Previstos no capítulo IV norma XIV:

Serviços	Semana	Fins de semana + feriados
Higiene e Conforto Pessoal 2x	20%	25%
Higiene e Conforto Pessoal 3x	25%	30%
Higiene e Conforto Pessoal 5x	28%	33%
Alimentação	30%	35%
Tratamento de Roupa	12,5%	-
Atividades Animação / Socialização	20%	-
Apoio Psicossocial	20%	-
Assistência Medicamentosa	10%	15%
Higiene Habitacional	15%	-

----- (recortar pelo picotado) -----

O utente _____

Integrado na resposta social Apoio Domiciliário, declara que tomou conhecimento das informações descritas no regulamento interno de funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Alcainça, _____ de _____ de _____