



**Serviço de Apoio Domiciliário**  
Associação Social e Cultural da Tôr

*Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'M. Queiroz', 'L. Silva', and 'J. Paes'.*

TÔR, 24 DE JULHO DE 2025

# REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



---

ÍNDICE

---

Preâmbulo	5
CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	6
NORMA I – Âmbito de aplicação	6
NORMA II - Legislação aplicável	6
NORMA III – Destinatários e Objetivos	7
NORMA IV – Cuidados e Serviços prestados	8
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES	9
NORMA V - Condições de admissão	9
NORMA VI – Inscrição	9
NORMA VII - Critérios de Priorização	10
NORMA VIII - Admissão	11
NORMA IX - Acolhimento dos Novos Clientes	11
NORMA X - Processo Individual do Cliente	12
NORMA XI - Lista de espera	13
CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO	14
NORMA XII - Horários de funcionamento	14
NORMA XIII - Cálculo do rendimento per capita	14
NORMA XIV –Tabela comparticipações	17
NORMA XV – Montante e revisão da comparticipação familiar	18
NORMA XVI - Pagamento de Mensalidade	18
CAPÍTULO IV - DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS	19
NORMA XVII – Fornecimento e apoio nas refeições	19
NORMA XVIII – Cuidados de higiene e de conforto pessoal	20



NORMA XIX – Higiene habitacional	20
NORMA XX – Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente	20
NORMA XXI - Cuidados de imagem	21
NORMA XXII – Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade	21
NORMA XXIII – Cuidados de higiene Adicional	21
NORMA XXIV – Apoio Psicossocial	22
NORMA XXV - Outros Serviços	22
CAPÍTULO V – RECURSOS	23
NORMA XXVI - Instalações	23
NORMA XXVII - Quadro de Pessoal	23
NORMA XXVIII - Direção Técnica	23
CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES	23
NORMA XXIX - Direitos e deveres dos clientes	23
NORMA XXX - Direitos e deveres do responsável	25
NORMA XXXI - Direitos e deveres da instituição	26
NORMA XXXII - Procedimentos em Caso de Suspeita de Negligência/Abuso/Maus-tratos	27
NORMA XXXIII – Depósito e guarda dos bens dos clientes	28
NORMA XXXIV – Contrato de prestação de serviços	28
NORMA XXXV - Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente	28
NORMA XXXVI – CessaçãO da PrestaçãO de ServiçOs por Facto NãO Imputável ao Prestador	29
NORMA XXXVII - Livro de reclamações	29
NORMA XXXVIII - Registo de ocorrências	30
NORMA XXXIX - Proteção de dados	30
CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS	30



**Serviço de Apoio Domiciliário**  
Associação Social e Cultural da Tôr

NORMA XXXX - Alterações ao regulamento

NORMA XXXXI - Integração de lacunas

NORMA XXXXII - Disposições complementares

NORMA XXXXIII - Entrada em vigor

Anexo 1 - Critérios de Priorização

Regulamento Interno

30

31

31

31

32



---

*PREÂMBULO*

---

A Associação Social e Cultural da Tôr, com sede no Largo da Igreja, n. º1, Tôr, Concelho de Loulé, foi constituída por escritura pública de 22 de Novembro de 1991, reconhecida como pessoa coletiva de utilidade pública e registada como uma Instituição Particular de Solidariedade Social, na Direção Geral de Ação Social em 10 de Julho de 1992.

Esta Associação pretende manter em funcionamento no Centro Comunitário da Tôr, ao serviço da população, a resposta social do serviço de apoio domiciliário.

A confidencialidade como princípio base da ética profissional é transversal a todos os colaboradores assim como evitar julgamentos morais, pessoais ou pautados por preconceitos para que se não se encontrem barreiras na comunicação com as famílias e se estabeleçam relações de confiança.

Consideram-se valores fundamentais para a boa prática institucional a legalidade, a neutralidade política, económica e religiosa, a responsabilidade e a competência profissional, a integridade tanto dos colaboradores como dos clientes.

A administração, colaboradores, clientes e familiares têm o dever de não formular entre si, pretensões ilegais ou contrárias ao presente regulamento.

A prestação deste serviço torna indispensável a articulação eficaz da conduta de todos os colaboradores com a instituição, de forma a tornar viável uma boa qualidade dos serviços.

*Handwritten signatures in blue ink, including names like 'Da', 'Suz', 'Mig', 'D', and 'Maha'.*



---

*CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS*

---

**NORMA I - ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

A instituição, designada por Associação Social e Cultural da Tôr, instituição particular de solidariedade social (n.º111/92), tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Faro, em 30/10/2006), nos termos do disposto na Portaria 196-A/2015, alterada e republicada pela Portaria n.º 218-D/2019, para a resposta social de serviço de apoio domiciliário. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

**NORMA II - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

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 e rege-se pelo estipulado no(a):

- a) Decreto-Lei n.º 119/83 de 25/02 republicado pelo Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 76/2015 de 28 de julho –que Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 01 de julho, alterada e republicada pela Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho que regula a cooperação entre as instituições particulares de solidariedade social e o Instituto de Solidariedade e Segurança Social I. P;
- c) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, na sua atual redação (alterado pelos DL n.º 99/2011, 28/9 e 33/2014, de 4 de março, na redação atual dada pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro), o qual define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- 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) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- h) Outros normativos legais aplicáveis;



**NORMA III – DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS**

1. São destinatários do serviço de apoio domiciliário 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 serviço de apoio domiciliário:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a permanência dos clientes 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 clientes, sendo estes objetos de contratualização;
- d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção 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.

## **NORMA IV – CUIDADOS E SERVIÇOS PRESTADOS**

1. O serviço de apoio domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
- c) Cuidados de imagem;
- d) Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente;
- e) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- f) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
- g) Higiene Pessoal adicional – deslocação à habitação do cliente pela segunda vez, para realização de higiene pessoal.
- h) Apoio psicossocial;

2. O SAD pode assegurar ainda outros serviços, nomeadamente:

As outras necessidades dos clientes ficarão à consideração da Direção.





---

**CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

---

**NORMA V - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

- a) O pedido de admissão deve ser feito na Instituição;
- b) A admissão só se efetua após entrevista e visita domiciliária;
- c) A admissão de qualquer cliente só é feita mediante a aprovação da direção;
- d) A admissão de qualquer cliente deve estar enquadrada nas condições referidas no n.º 1 da NORMA III.

**NORMA VI – INSCRIÇÃO**

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

- a) BI ou Cartão do 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) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;
- f) Comprovativos dos rendimentos do cliente e agregado familiar (pensão ou pensões em vigor nacional ou estrangeira) conforme ponto 3 da norma XIII– Cálculo do Rendimento Per Capita;
- g) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
- h) Comprovativos das despesas fixas do agregado familiar;
- i) Comprovativo de despesas mensais com medicação para doença crónica se for o caso disso, bem como declaração médica ou guia de tratamento a comprovar a medicação crónica;
- j) Declaração sobre o consentimento de tratamento de dados pessoais.

*Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'Aca', 'S. Silva', 'Intens', and 'J. M. M.'.*



*Handwritten signatures in blue ink, including names like 'Alicia', 'Luís', 'Inte', 'F', 'P', and 'Mahn'.*

2. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;
3. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Associação Social e Cultural da Tôr;
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.

#### **NORMA VII - CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO**

1 - São critérios de prioridade na seleção dos clientes os seguintes:

- a) Pessoa económica e socialmente desfavorecida
- b) Proximidade de residência
- c) Parentes de residentes/naturais da Tôr em linha reta ou colateral, consanguínea ou por afinidade até ao 2º grau
- d) Sócios da ASCT
- e) Idoso parente de colaborador da ASCT em linha reta ascendente, consanguínea ou por afinidade até 2º grau
- f) Ter um familiar a frequentar a resposta social

Consultar anexo 1.

2. Os clientes sinalizados como emergência social têm prioridade na admissão, relativamente aos restantes clientes, sempre que exista vaga na respetiva volta.

São selecionados os clientes com maior pontuação.

3. Em igualdade de circunstâncias considera-se para efeitos de seleção das candidaturas, os seguintes critérios de complementaridade:

- 3.1 - Ser associado da Associação Social e Cultural da Tôr (de acordo com a antiguidade);
- 3.2 - Ordem de Inscrição.



*[Handwritten signatures in blue ink, including names like 'Marta', 'Ana', and 'Marta']*

### **NORMA VIII - ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registrado e analisado pela equipa técnica que procede a visita domiciliária. Compete à direção técnica da resposta social elaborar a proposta de admissão através de relatório social que terá nomeadamente em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de cinco dias.
4. É elaborado um processo individual do cliente, que permite 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 da direção técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

### **NORMA IX - ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES**

1. O Acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades e capacidade de resposta da instituição;
  - 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) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
  - e) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente;



f) Elaboração de plano de acolhimento do cliente e após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente;

2. Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando os fatores que conduziram à sua inadaptação, procurando formas de os ultrapassar e estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de integração. Se a inadaptação persistir, quer à instituição, quer ao cliente, podem rescindir o contrato.

3. Serão preenchidos os documentos necessários para a integração do cliente, datados e assinados pelo próprio, onde serão registadas as informações necessárias a uma adequada prestação de serviços.

#### **NORMA X - PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE**

1. Do processo individual do cliente consta:

- a) Os seus elementos de identificação e contacto;
- 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) Informação clínica
- g) Programação de cuidados e serviços;
- h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i) Registo de prestação de todos os serviços prestados;
- i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável;
- k) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- l) Registo biográfico, ficha de avaliação diagnóstica, registo de autorizações (administração de medicamentos, fotografias);
- m) Documento sobre o consentimento de tratamento de dados pessoais.
- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;

*Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'M. Silva', 'M. Silva', and 'M. Silva'.*



2. A elaboração do Plano Individual é realizada pela equipa técnica em colaboração e articulação com todos os restantes intervenientes.
3. O processo individual do cliente é acedido pela equipa técnica, pessoal administrativo e restantes funcionários apenas nas suas áreas de intervenção, garantindo a confidencialidade da informação nele contida de acordo com o RGPD.
4. O cliente e/ou o responsável, têm conhecimento da informação constante no processo individual e podem consultá-lo sempre que solicitado, não havendo lugar a duplicação da documentação.

#### **NORMA XI - LISTA DE ESPERA**

1. Não havendo vaga no imediato, fica o candidato inscrito em lista de espera registrada em livro ou ficheiro próprio.
2. Se a admissão não ocorrer dentro de um ano a contar da data de inscrição, os representantes do cliente, caso mantenham interesse na admissão, deverão proceder à renovação da inscrição, sendo esta informação prestada ao cliente e seu responsável no momento da inscrição.
3. Caso haja contacto para integração e a mesma seja recusada, será retirada a inscrição da lista de espera.
4. A gestão da lista de inscrições segue os seguintes procedimentos:
  - 4.1. Há lugar à atualização da lista de espera sempre que surja uma vaga;
  - 4.2. Sempre que haja alterações dos critérios de seleção a lista de espera é atualizada;
  - 4.3. A inscrição só se considera definitiva com a entrega de todos os documentos solicitados.
  - 4.4. A hierarquia é estabelecida conforme o disposto no Capítulo II, na norma VII, número 1.



---

**CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

---

**NORMA XII - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1 - O serviço de apoio domiciliário funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana.

2 - O horário de funcionamento das atividades consta em documento escrito e exposto em local visível, bem como no site institucional. Sempre que ocorra alteração de horários de funcionamento, os responsáveis serão preferencialmente avisados por *e-mail*.

**NORMA XIII – CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA***

1. O rendimento *per capita* é calculado de acordo com a legislação em vigor, tendo a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

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 (esta situação 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 por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 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 cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;



e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos 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 produtos e de serviços prestados);

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

d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, conforme Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, na redação atual);

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

f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado à habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da



retribuição mínima mensal garantida (RMMG), situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

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

4. 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 de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

*De 2*  
*10*  
*10*  
*Interv*  
*10*  
*10*  
*10*





**NORMA XIV - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

A tabela de comparticipações familiares foi elaborada de acordo com a legislação/normativos em vigor.

1. Para o cálculo da comparticipação familiar, a percentagem é calculada de acordo com a seguinte tabela:

Serviços Prestados	Percentagem atual
2 Serviços *	40%
3 Serviços *	45%
4 Serviços *	50%
5 Serviços *	55%
6 Serviços *	60%
7 Serviços *	65%
Higiene Pessoal Adicional	5%
Outros Serviços - acresce	5%

\*Estes serviços são os considerados indispensáveis à satisfação de necessidades básicas, contemplados na Orientação Normativa, nomeadamente Alimentação (refeições/merenda), Higiene Pessoal, Higiene Habitacional, Tratamento de Roupas, cuidados de imagem, animação sociocultural e outros serviços (apoio psicossocial) e Higiene Pessoal Adicional.

a) No caso da despesa referida em a), c) e d) do nº 4 da norma XIII é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG. Nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

2. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outros documentos probatórios;

3. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.



4. De acordo com a legislação em vigor, se o responsável/representante legal optar por não entregar a documentação para se proceder à revisão de comparticipação familiar, a mesma será custeada tendo em conta o valor de referência e/ou de custo médio real do cliente em vigor.

#### **NORMA XV – MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de clientes que frequentaram o serviço ou equipamento no mesmo ano.

2. As comparticipações familiares são revistas anualmente, até outubro de cada ano, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

3 - Aplica-se na revisão das comparticipações familiares o previsto no número 4 da norma anterior.

#### **NORMA XVI – PAGAMENTO DE MENSALIDADE**

1. O primeiro pagamento da mensalidade é realizado no ato de admissão, juntamente com os custos administrativos.

O valor referente a custos administrativos é pago anualmente, exposto em local visível.

2. O pagamento da comparticipação familiar, é efetuado até ao dia 12 do mês a que se reporta. O horário dos serviços de atendimento ao público dos serviços administrativos e técnicos encontra-se exposto em local visível e no site institucional, pelo que os pagamentos realizados em numerário, cheque ou multibanco podem ser efetuados na sede da instituição tendo em conta essa informação. No caso de pagamento por transferência bancária é obrigatória a menção do nome completo do cliente. Caso não seja possível, o comprovativo de transferência é enviado para o email da tesouraria com indicação do nome do cliente.

3. Sempre que o pagamento seja efetuado após o dia 12, a mensalidade será acrescida de 2% por cada dia em falta, até ao limite de 35% do valor da mensalidade.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'Pia', 'Cecy', 'Mig', 'Pia', 'Pia', 'Mig']*



4. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, no período imediatamente posterior à sua utilização.
5. Em caso de não pagamento integral da mensalidade (e respetivo acréscimo, quando for o caso) por um período superior a 30 dias, será suspensa a frequência do cliente. Se a situação não for regularizada no prazo de 30 dias, mediante o pagamento integral das mensalidades em dívida, haverá lugar à rescisão do contrato pela instituição com base nesse incumprimento contratual.
6. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.
7. Aquando do início da prestação de serviços e na altura de cessação, caso ocorra por óbito do cliente, o pagamento corresponde ao valor da diária multiplicada pelo número de dias desde o início do mês até ao dia do óbito inclusive.

---

#### *CAPÍTULO IV – Da Prestação dos Cuidados e Serviços*

---

#### **NORMA XVII – FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES**

1. As refeições são servidas ao domicílio, assegurando a instituição o seu transporte e entrega.
2. A instituição afixa semanalmente o mapa das ementas em documento escrito e exposto em local visível nas instalações, nas carrinhas de transporte e no site institucional.
3. A alimentação é igual para todos e as refeições são constituídas por sopa, prato principal, pão e sobremesa/fruta.
4. Há lugar a dieta específica sempre que seja comprovada através de relatório clínico e que o mesmo seja acompanhado de indicações sobre que restrições a aplicar e que alimentos servir.
5. A Instituição cumpre as normas europeias de segurança e higiene alimentar (HACCP) e tem procedimentos instalados para o seu controlo, desde a chegada das matérias-primas, passando pela confeção dos alimentos e até ao momento de serem servidos aos seus clientes.



*Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'No', 'M', 'A', and 'M'.*

### **NORMA XVIII – CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL**

1 - Por cuidados de higiene e de conforto pessoal entende-se a higiene íntima (com muda de produto de incontinência nos casos aplicáveis) e banho.

2 - A instituição entrega ao cliente e/ou ao responsável uma lista de materiais necessários para a prestação adequada dos cuidados.

### **NORMA XIX – HIGIENE HABITACIONAL**

1 - Para garantir que o utente usufrui dos serviços prestados pelo serviço de SAD de forma limpa e confortável num ambiente salutar, este serviço engloba a arrumação e pequenas limpezas no domicílio, incluindo nas divisões da habitação estritamente necessárias para o dia-a-dia do utente, como o quarto, cozinha, WC e sala de estar (quando estes são utilizados pelo utente). O serviço deve estar ajustado às reais necessidades do cliente. Todas as normas existentes relativas à segurança, higiene e limpeza das habitações devem ser cumpridas; A privacidade, hábitos, necessidades e preferências dos utentes devem sempre ser respeitadas; A segurança e o conforto dos clientes deve sempre ser uma prioridade enquanto se desenvolvem este tipo de ações.

### **NORMA XX – TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO CLIENTE**

1 -O tratamento das roupas de uso pessoal exclusivamente do cliente, da cama e casa de banho é assegurado pela Instituição através deste serviço, sendo requisito obrigatório que sejam de lavagem e secagem comuns a altas temperaturas. É obrigatória a marcação de todas as peças de roupa com etiqueta têxtil cosida com número gravado e resistentes a altas temperaturas, número esse atribuído pela instituição;

2 - Não serão tratadas na lavandaria peças pessoais de valor significativo, que tenham particular valor patrimonial ou estimativo ou que não estejam devidamente marcadas (roupa de cama, pessoal ou outra que seja de material sensível).

3 - Relativamente à roupa doméstica (lençóis e toalhas), são consideradas para tratamento de roupa uma muda por semana.

4 - Todos os artigos para além dos previstos devem ser contratualizados para tratamento na resposta de Centro Comunitário.



*Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'A. G. T. u.', 'K. S. i. y.', 'M. S.', 'A. G.', 'A. S.', and 'J. A. S.'.*

5 - Qualquer pertence que não cumpra o acima descrito será tratado de forma comum pela instituição desde que para além de etiquetado conforme as normas, o utente e/ou o responsável/representante legal declare por escrito que se responsabiliza pela sua rápida deterioração. Caso não haja esta responsabilização, a instituição não poderá tratá-lo

6 - A roupa será transportada semanalmente pela Instituição para tratamento e devolvida ao domicílio pela mesma via.

#### **NORMA XXI - CUIDADOS DE IMAGEM**

Os cuidados de imagem incluem o cuidado com o cabelo, barba, cuidado com a roupa a vestir, aplicação de acessórios se o cliente o desejar e aplicação de cremes.

#### **NORMA XXII – ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE.**

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da direção técnica que comunica, através dos colaboradores, a organização de atividades, nas quais os clientes do SAD podem ser incluídos.

2. Caso os passeios tenham um custo, essa informação é previamente passada aos clientes para que se pronunciem sobre a sua participação.

3. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.

4. A aquisição de bens e géneros alimentícios é realizada a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência, pago no final do mês em contra reembolso à instituição no igual valor da sua aquisição.

#### **NORMA XXIII – CUIDADOS DE HIGIENE ADICIONAL**

Os cuidados de higiene pessoal adicionais ocorrem sempre que existe a necessidade da equipa se deslocar ao domicílio do cliente uma segunda vez num mesmo dia, para a execução de uma higiene pessoal adicional, nomeadamente mudança de produto de incontinência.



*Di*  
*ru*  
*Diary*  
*Maria*  
*Di*  
*ru*  
*Maria*

#### **NORMA XXIV – APOIO PSICOSSOCIAL**

O apoio psicossocial é prestado tendo em consideração as necessidades do cliente e envolve nomeadamente o esclarecimento sobre apoios sociais a solicitar, bem como submissão desses mesmos pedidos.

#### **NORMA XXV - OUTROS SERVIÇOS**

A instituição pode disponibilizar outros serviços que se revelem necessários para o bem-estar integral dos clientes.

---

#### **CAPÍTULO V – RECURSOS**

---

#### **NORMA XXVI - INSTALAÇÕES**

CAVE: Despensa do dia (em comum com outras respostas sociais) — 1; Despensa do mês (em comum com outras respostas sociais) — 1; Sala de pessoal (em comum com outras respostas sociais) — 1; Lavandaria (em comum com outras respostas sociais) - 1; Casas de banho/balneários de funcionários (em comum com outras respostas sociais) -2; Ginásio — 1 R/C; 1 Gabinete de Serviços (em comum com outras respostas sociais) — 1; Cozinha (em comum com outras respostas sociais) — 1; Refeitório (em comum com outras respostas sociais) - 1; Sala de Atividades Lúdicas (em comum com outras respostas sociais) - 1; Receção/ secretaria (em comum com outras respostas sociais) — 1; Sala da Direção (em comum com outras respostas sociais) - 1; Auditório (em comum com outras respostas sociais) - 1; Sala de formação/multimédia (em comum com outras respostas sociais) - 1; Parque infantil — 1.

1º Andar Sala de isolamento/ 1º socorro (em comum com outras respostas sociais) — 1; Sala de reuniões (em comum com outras respostas sociais) — 1; Arrecadações (em comum com outras respostas.

2 viaturas adaptadas ao transporte de alimentos e roupa.



#### **NORMA XXVII - QUADRO DE PESSOAL**

1. O quadro de pessoal afeto ao serviço de apoio domiciliário 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.

#### **NORMA XXVIII - DIREÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção Técnica deste estabelecimento compete a um técnico, de acordo com a legislação em vigor, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

---

#### **CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES**

---

#### **NORMA XXIX - DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES**

1. São direitos dos clientes:

- 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 clientes:

- a) Colaborar com a equipa do serviço de apoio domiciliário 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 serviço de apoio domiciliário e os dirigentes da Instituição, deixando desenvolver o seu trabalho segundo os seus métodos e não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- 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) Ter o material e utensílios necessários à realização do serviço;
- f) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- g) Observar o cumprimento das normas expressas no regulamento Interno do serviço de apoio domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- h) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária;
- i) Avisar a instituição de qualquer alteração aos serviços (ausência do seu domicílio, alteração da situação económica, outros);

*M. C. L.*  
*Intos*  
*Intos*  
*Intos*





- j) Em caso de sinistro ou furto, a ASCT não se responsabiliza por eventuais prejuízos nos bens pessoais de cada cliente, pelo que este, se pretender cobrir estes riscos, deverá efetuar o respetivo seguro.
- k) Em caso algum os clientes do serviço de apoio domiciliário deverão entregar valor monetário ou outros objetos de valor significativo aos colaboradores da ASCT.
- l) Os clientes não deverão solicitar os préstimos dos funcionários ao serviço da ASCT para efetuar compras pessoais ou outros recados. No caso de estarem impossibilitados de o fazerem pessoalmente devem contactar a Direção Técnica para solicitar o respetivo serviço.

### **NORMA XXX - DIREITOS E DEVERES DO RESPONSÁVEL**

1 – Os responsáveis dos clientes, no uso da sua condição, têm o direito de:

- a) Exigir qualidade nos serviços prestados ao respetivo cliente;
- b) Conhecer todas as alterações respeitantes às condições de prestação de serviços e respetiva percentagem;
- c) Reclamar junto das hierarquias institucionais, sempre que se sintam lesados ou menosprezados nos seus direitos.

2 – Constituem, entre outros, deveres do responsável;

- a) A manutenção de uma boa relação afetiva com o cliente, procurando promover, por todos os meios, espaços comuns, imprescindíveis ao bem-estar psíquico de todos;
- b) Colaborar com a ASCT, prestando-lhe todas as informações necessárias de forma a adequar a situação do cliente a um plano de cuidados individualizados;
- c) Manter uma atitude correta na relação que estabelece com a Direção e com todos os funcionários da Instituição, os quais deve tratar com dignidade e consideração;
- d) Comunicar qualquer ausência, que impossibilite a prestação do serviço de apoio domiciliário;
- e) Ter o material e utensílios necessários à realização do serviço;
- f) Satisfazer as importâncias a que, em virtude deste contrato se encontra vinculado e, designadamente, responder solidariamente com o cliente pelo pagamento das quantias a que este se encontra obrigado.



**NORMA XXXI – 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 cliente 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) Ser informada relativamente às características e necessidades biopsicossociais de cada cliente;
- f) Ter sempre conhecimento atualizado do estado de saúde, da informação médica e da prescrição medicamentosa de cada cliente;
- g) Receber o pagamento, por parte dos clientes/responsáveis, referente ao serviço prestado e contratualizado;
- h) Reunir com o cliente, e sempre que seja caso disso, com os responsáveis, em ordem à avaliação e adequação da resposta social do equipamento;
- i) Que os funcionários sejam tratados com consideração e respeito;
- j) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, 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;

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos clientes 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;

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'M. Silva', 'M. Aires', 'D. ...', and 'M. ...']*



*[Handwritten signatures in blue ink, including names like 'D. Costa', 'M. Silva', 'A. Silva', 'D. Silva', 'M. Silva']*

- 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 clientes;
- g) Manter os processos dos clientes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- i) Contribuir para o bem-estar físico – psico - social dos clientes;
- j) Apoiar a família/responsáveis de modo a permitir a conciliação da vida profissional destes com um correto acompanhamento dos clientes;
- k) Apoiar os clientes em situação de risco social;
- l) Disponibilizar o regulamento interno aos clientes e seus familiares;
- m) Proceder à prestação de todos os serviços que estão previstos para lhe serem prestados desde que adequados e garantindo a satisfação das suas necessidades;
- n) Proceder à afixação de documentos em local visível e acessível, nomeadamente: mapa de pessoal, horário de funcionamento, regulamento interno, ementas;
- o) Realizar a supervisão do pessoal afeto ao SAD, através de reuniões de equipa de periodicidade mensal, ou sempre que necessário;
- p) Facultar o livro de reclamações sempre que solicitado;
- q) Proceder à nomeação de um colaborador responsável pelo cliente;
- r) Em caso de ausência de familiar e/ou representante legal no domicílio do cliente, e sempre que se justifique a realização de contacto com os serviços de urgência competentes para suporte ao cliente, é o mesmo realizado pela equipa do SAD, sendo posteriormente informada a família e/ou representante legal do sucedido.

#### **NORMA XXXII - PROCEDIMENTOS EM CASO DE SUSPEITA DE NEGLIGÊNCIA/ABUSO/MAUS-TRATOS**

1. São expressamente proibidos quaisquer atos de espécie de maus tratos físicos ou verbais por parte dos clientes, funcionários e/ou significativos a outros clientes, funcionários e/ou significativos.

2. Como previsto no “Manual de Prevenção e Controlo da Negligência, Abusos, Maus-tratos e Discriminação com Utentes” desta instituição, são tidas em conta medidas preventivas e corretivas, avaliação de possíveis situações e respetivos procedimentos legais.



3. Todos os funcionários, clientes e significativos têm o dever de se respeitar mutuamente, bem como de identificar junto da direção técnica qualquer situação de alarme.

4. O respetivo manual encontra-se disponível para consulta na instituição e no site institucional.

## **NORMA XXXIII – DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS CLIENTES**

1 - Sempre que o cliente/responsável entregue a chave da sua habitação para que os colaboradores possam nela entrar e prestar os serviços contratualizados, deve assinar um termo de responsabilidade que refira essa mesma entrega.

1.1- A utilização da chave fica sob a responsabilidade dos colaboradores da instituição enquanto durar a prestação dos serviços ao cliente.

1.2- Quando o cliente deixar de usufruir da prestação dos serviços, será a chave devolvida a este ou ao seu responsável, assinando documento a anuir esse mesmo ato de entrega.

2. A ASCT não se responsabiliza pela perda ou desaparecimento de valores pecuniários ou quaisquer objetos de valor estimativo dos clientes.

## **NORMA XXXIV – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, onde constem os direitos e obrigações das partes.

2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, 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.

## **NORMA XXXV - INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO CLIENTE**

1. A interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente é admissível em casos resultantes de doença devidamente comprovada ou de outros motivos relevantes com conhecimento atempado da instituição.

2. A cessação da prestação de serviços pode ocorrer sempre que:



Handwritten signatures and initials in blue ink, including "MC", "M. G. Silva", "Interno", and "M. G. Silva".

- 2.1 - Se verifique um atraso superior a 60 dias no pagamento das comparticipações.
- 2.2 - Ocorra qualquer incumprimento das regras evocadas no regulamento interno.
3. Independentemente de justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual da instituição, o cliente, por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao contrato por mera declaração dirigida à direção da Associação Social e Cultural da Tôr, com a antecedência mínima de 30 dias consecutivos.
- 3.1 - O aviso prévio não é aplicado sempre que ocorra transição do cliente entre respostas sociais desta Instituição, nomeadamente entre serviço de apoio domiciliário e ERPI ou vice-versa.

#### **NORMA XXXVI - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE 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 cliente.
2. Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.
3. A Associação Social e Cultural da Tôr reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes no 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, o são relacionamento com terceiros e a imagem da instituição.
4. Se verifique um atraso superior a 30 dias no pagamento das comparticipações a prestação do serviço é suspendida e se no fim de 30 dias não se regularizar, haverá lugar à rescisão do contrato pela instituição com base nesse incumprimento contratual.
5. A decisão de suspender ou resolver o contrato é da competência da direção da instituição.

#### **NORMA XXXVII – LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da receção da instituição, sempre que desejado. As reclamações também podem ser efetuadas no seguinte endereço: <https://www.livroreclamacoes.pt>.



*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'M. S.', 'M. S.', 'M. S.', and 'M. S.']*

### **NORMA XXXVIII - REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

1. Este serviço dispõe de registo de ocorrências em formato informático, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.
2. O registo de ocorrências é de acesso diário à equipa técnica e direção técnica.

### **NORMA XXXIX – PROTEÇÃO DE DADOS**

A instituição promoverá todas as diligências necessárias para que seja cumprido relativamente aos clientes, às respetivas famílias, ao pessoal e a todos aqueles que com a mesma se relacionem, o disposto no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, é assim o disposto na Lei 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução na ordem jurídica nacional do mencionado regulamento europeu.

---

### **CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS**

---

### **NORMA XXXX - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do serviço de apoio domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente 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 estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.



#### **NORMA XXXXI - 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.

#### **NORMA XXXXII - DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**

1. Qualquer alteração nestas normas será comunicada aos clientes e/ou familiares.
2. No caso de violação dos deveres consignados no presente regulamento, a direção técnica advertirá o cliente em falta, intimando-o ao seu cumprimento.
3. A direção reserva-se o direito de encerrar esta resposta social, em situações que ponham em causa o seu normal funcionamento nomeadamente, situações que façam ameaçar a saúde pública, obras, ou qualquer outro motivo que determine o encerramento.

#### **NORMA XXXXIII - ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor no dia 01/11/2025, após a afixação em local visível e comunicação ao ISS, I.P. – Centro Distrital de Faro.

A Direção  
  
Maria Luísa Costa  
Júlia Sousa de Sousa  
José Manuel Silva  
José Manuel Silva



**Anexo 1 - Critérios de Priorização**

	<b>Tipo de apoio</b>	<b>Descrição</b>
<b>Pessoa económica e socialmente desfavorecida – 60%</b>	1 - Análise da disponibilidade familiar para assegurar os cuidados necessários ao idoso	<b>A - Sem apoio</b> - Não tem apoio de familiares – 30%
		<b>B - Diário e insuficiente</b> - Idoso tem apoio no máximo 4 vezes por semana – 20%
		<b>C - Periódico e insuficiente</b> - Idoso tem apoio diário mas que não satisfaz na totalidade as suas necessidades, carecendo de apoio de terceiros – 15%
		<b>D - Diário e suficiente</b> - Tem apoio familiar diário que satisfaz na totalidade as suas necessidades – 0%
	2 - Análise dos recursos económicos do agregado familiar	A $\leq$ 30% do rendimento mínimo mensal garantido – 30%
		B $>$ 30% e $\leq$ 50% do rendimento mínimo mensal garantido – 20%
		C $>$ 50% e $\leq$ 70% do rendimento mínimo mensal garantido – 10%

*[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin of the table]*





		D. > 70% e <= 100% do rendimento mínimo mensal garantido – 5%	<i>12/3</i> <i>Salir</i> <i>Benafim</i> <i>Querença</i> <i>S. Sebastião</i> <i>S. Clemente</i>
		E. > 100% e <= 150% do rendimento mínimo mensal garantido – 3%	
		F. > 150% do rendimento mínimo mensal garantido – 0%	
<b>Idosos com proximidade de residência - 15%</b>		Naturais/residentes na Tôr – 15%	<i>Salir</i>
		Naturais/ residentes nas freguesias de Loulé limítrofes à união de freguesias (Salir, Benafim, Querença, S. Sebastião, S. Clemente) – 11%	
		Naturais / Residentes no Concelho de Loulé – 9%	
<b>Idosos parentes de residentes/naturais da Tôr em linha reta ou colateral, consanguínea ou por afinidade até ao 2º grau – 7%</b>			
<b>Idosos sócios da Associação Social e Cultural da Tôr –7% (Com quotas regularizadas)</b>		Desde 1991 – 7%	
		Entre 1992 e 1996 – 6%	
		Entre 1997 e 2003 – 4%	
		Entre 2004 e 2016 – 3%	
		Há mais de 2 anos – 1%	



Em caso de empate, é atribuído mais um ponto a quem foi por mais tempo membro da Direção em detrimento da Assembleia e do Conselho Fiscal, e a quem foi por mais tempo membro da Assembleia em detrimento do Conselho Fiscal.

**Idoso parente de colaborador da ASCT em linha reta ascendente, consanguínea ou por afinidade até 2º grau - 6%**

**Ter um familiar a frequentar a resposta social - 5%**

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like Helena, Maria, and others.]*