

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



Dezembro de 2025

Instituição Particular de Solidariedade Social

Rua Mira Mar nº21

7630-789 Zambujeira do Mar

NIF:503837229

Contactos: 283958562/962220541/962220547

Site: www.assnsm.org

e-mail: assnsm@gmail.com

Reg
28

Assnsm
Assnsm

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social da Associação de Solidariedade Social Nossa Senhora do Mar (ASSNSM), Instituição Particular de Solidariedade Social, cujos estatutos se encontram registados no livro nº. 6 das Associações de Solidariedade Social, sob o nº. 20/97, a folhas 179, em 04/dezembro/1996, na Direcção Geral de Segurança Social, tem a sua sede na Rua Mira Mar S/N, 7630-789, Zambujeira do Mar.

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

Esta resposta social está prevista no art.º 3.º dos estatutos desta Associação.

NORMA II

Legislação Aplicável

Este estabelecimento/resposta social prestadora de serviços rege-se pela seguinte legislação:

1. Decreto-Lei nº172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei nº76/2015, de 28 de julho – Aprova o Estatuto das IPSS;
2. Decreto-Lei nº64/2007 de 14 de março, com as alterações do Decreto-Lei nº33/2014, de 4 de março, e do DL nº126-A/2021, de 31 de dezembro– Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas;
3. Portaria nº196-A/2015 de 1 de julho, alterada pela Portaria nº218-D/2019, de 15 de julho – define o modelo específico de contratualização com as instituições;



ASJ
98

VB
D. D.
Prof. J.

4. Decreto-Lei nº74/2017 de 21 de junho – Livro de Reclamações;
5. Portaria nº38/2013, de 30 de Janeiro – estabelece as condições de instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário;
6. Protocolo de cooperação em vigor;
7. Circulares de orientação técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
8. Lei nº49/2018 de 14 de Agosto, que cria o regime jurídico do maior acompanhado;
9. Contrato coletivo de trabalho para as IPSS.

NORMA III

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação activa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica (pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar);
 - 1.2. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - 1.3. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - 1.4. Atividades de animação e socialização, designadamente animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamentos de serviços e deslocação a entidades da comunidade;
2. O Serviço de Apoio Domiciliário realiza ainda as seguintes atividades:
 - 2.1. Administração de medicação de acordo com as prescrições médicas;

2.2. Acompanhamento das refeições aos utentes sem retaguarda familiar e em situação de grande dependência.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA V

Condições de Admissão

1. São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

- a. Pessoas que necessitem dos serviços prestados pela resposta social, prioritariamente pessoas com idade \geq 65 anos. Poderão também ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde (física e mental) ou de isolamento justifique o apoio deste serviço.

2. Não podem ser admitidas no Serviço de Apoio Domiciliário pessoas:

- b. Cuja problemática complexa ultrapasse o âmbito de competências do Serviço de Apoio Domiciliário.

NORMA VI

CrITÉrios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos utentes:

1. Pessoas sociais e economicamente desfavorecidas;
2. Encontrar-se em situações de isolamento ou risco social;
3. Ter um melhor grau de autonomia;
4. Natural ou residente na freguesia de São Teotónio e freguesias limítrofes;
5. Que tenham familiares a frequentar a resposta social;
6. Ter familiares funcionários da instituição.



Handwritten signature and initials.

Handwritten signature and initials.

NORMA VII

Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, deverá ser comunicado por escrito ao cliente ou seu responsável a posição que este ocupa na lista de espera, no prazo máximo de oito dias após a data de inscrição.
2. São critérios da retirada da Lista de Espera, os seguintes:
 - 2.1. Desistência;
 - 2.2. Falecimento;
 - 2.3. Entrada noutra resposta social;
 - 2.4. Entrada noutra instituição.
3. A lista de espera deverá ser revista e atualizada anualmente.

NORMA VIII

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
 - 1.5. Relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente, quando solicitado;
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar, quando necessário;
 - 1.7. Comprovativo das despesas de arrendamento de habitação;

1.8. Comprovativo das despesas com medicação continuada.

2. O período de candidatura decorre anualmente, devendo ser efetuado de segunda a sexta-feira das 10:00h às 13:00h e das 13:30h às 16:00h.
3. A candidatura/inscrição é feita exclusivamente com a Diretora Técnica e a sua aceitação está sujeita ao cumprimento dos requisitos exigidos e do número de vagas existentes. Esta tem um custo único de 20,00€.
4. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no gabinete técnico, caso o director técnico não se encontre deverão ser entregues nos serviços administrativos da instituição.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA IX

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente;
2. É competente para decidir a Direção da instituição;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo de 8 dias;
4. Após decisão favorável sobre a admissão do utente é estabelecido e assinado por ambas as partes um contrato de prestação de serviços;
5. À data de admissão serão efetuados os seguintes pagamentos: mensalidade/comparticipação familiar e taxa de inscrição.

NORMA X

Acolhimento dos novos utentes

O acolhimento dos novos utentes rege-se pelos seguintes critérios:

1. Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados aos utentes;



48
Papel

2. Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reações do utente;
3. Evidenciar a importância da participação da(s) pessoa(s) próxima(s) do utente nas atividades desenvolvidas;
4. Definir e conhecer os espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação de cuidados;
5. Definir as regras e a forma de entrada e saída no domicílio;
6. Recordar as regras de funcionamento do SAD, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
7. Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos da entrevista de avaliação diagnóstica;
8. Se durante este período o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao utente de rescindir o contrato.

NORMA XI

Processo Individual do Utente

1. Na sede da instituição existe, para cada utente, um processo constituído pelos seguintes documentos:
 - 1.1. Ficha de Admissão do utente;
 - 1.2. Data de início da prestação dos serviços;
 - 1.3. Contrato de prestação de serviços;
 - 1.4. Identificação, morada e contactos da pessoa(s) de referência do utente (familiar, representante legal ou outros) para casos de emergência;
 - 1.5. Processo clínico do utente;
 - 1.6. Avaliação Diagnóstica;

ROU
af
pa
papel



1.7. Registo de acompanhamento técnico do utente;

1.8. Plano de Desenvolvimento Individual.

2. O Processo Individual do Utente é arquivado na Associação de Solidariedade Social Nossa Sra. Do Mar, em local próprio e de fácil acesso à Diretora Técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade.

3. Cada processo é atualizado regularmente.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

A Associação de Solidariedade Social Nossa Senhora do Mar é sediada na Rua Mira Mar nº21, 7630-789 Zambujeira do Mar e as suas instalações são compostas por:

- A. Área técnica e administrativa : 1 secretaria e 1 gabinete técnico/direção;
- B. Instalações sanitárias e de banho assistido;
- C. Área de tratamento de roupas – lavandaria, engomadoria e arrumos;
- D. Área de confecção de refeições – cozinha e despensas;
- E. Área de refeição e convivência – sala de refeições e sala de convívio;
- F. Área do pessoal – cacifos e instalações sanitárias;
- G. Área clínica – 1 gabinete médico.

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

1. A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário funciona de segunda-feira a Sábado, excetuando-se, excetuando-se, o dia de páscoa, a tarde de 24 de dezembro e o dia de natal.

2. O Serviço de Apoio Domiciliário contempla o seguinte horário:

Abertura	Encerramento
8h45	17h45



NORMA XIV

Pagamento da Mensalidade / Comparticipação Familiar

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado no seguinte período:
das 09h30 às 16h00, na Secretaria da Instituição, impreterivelmente, entre o dia 1 e
dia 15 de cada mês, salvo excepções a considerar pela direção;
2. Caso o pagamento da mensalidade/comparticipação familiar não seja pago até ao
dia 20, será aplicada uma taxa de 5€/dia até ao final do mês (salvo excepções a
considerar pela direção);
3. Após boa cobrança será emitida uma factura e respectivo recibo como
comprovativos do pagamento.

NORMA XV

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada(o) de acordo com a
legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível, bem
como anexo para os utentes não abrangidos pelo Acordo de Cooperação.
2. De acordo com o anexo I da Portaria 196-A/2015 de 1 de julho, alterada pela
Portaria nº218-D/2019, de 15 de julho, entende-se por comparticipação familiar, “o
valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em
função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o
rendimento per capita do agregado familiar”, de acordo com o seguinte quadro:



SERVIÇOS	TIPOLOGIA/FREQUÊNCIA	% SOBRE O RENDIMENTO PER CAPITA	SERVIÇOS CONTRATUALIZADOS
Alimentação	Almoço	40%	
	Almoço ou Jantar	50%	
Alimentação Apoiada	Diário	5%	
Higiene Pessoal	1x semana	10%	
	2x semana	15%	
	3x semana	20%	
	Diário 1x/dia (segunda a sábado)	25%	
Higiene pessoal adicional	Mais do que 1x/dia	5%	
Higiene habitacional	Diário	20%	
	Semanal	15%	
	Quinzenal	10%	
	Mensal	5%	
Tratamento de Roupa	1x/semana	10%	
	2x/semana	15%	
	+ 2x/semana	20%	
Outros Serviços	Pequeno-almoço	5%	
	Lanche	5%	
	Gestão do guia de tratamento e administração de medicação	5%	

A percentagem máxima a aplicar sobre o rendimento per capita, para calcular a comparticipação familiar devida pela utilização de todos os serviços da resposta social de SAD indicados na tabela acima, é de 75%, conforme estabelecido no ponto 11.3.1 da Portaria n.º 218-C/2019, de 15 de julho.

3. De acordo com a legislação em vigor, o cálculo do rendimento *per capita* mensal é realizado de acordo com a seguinte fórmula:



[Handwritten signatures and initials]

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

n

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

4. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
5. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
6. A falta de entrega dos documentos no prazo concedido para o efeito determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
7. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.
8. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social.
9. O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.
10. Há lugar a uma redução de 10 % na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.

11. Para efeitos de comparticipação familiar na resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário *“considera-se, enquanto rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 50% do montante da Prestação Social para a Inclusão recebida pelo utente.”*
12. As comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual a efetuar no início do ano letivo ou no início do ano civil.
13. Para além do utente da resposta social, integra o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
- a. Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
 - b. Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c. Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d. Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e. Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar
14. Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, não são considerados para efeitos de agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:
- a. Tenham entre si um vínculo contratual (ex.: hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
 - b. Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.
15. 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;
 - b. Renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d. Despesas com saúde e aquisição de medicamentos de usos continuado em caso de doença crónica.



[Handwritten signatures and initials]

- 15.1. Para além das despesas referidas, a comparticipação dos descendentes e outros familiares, na resposta ERPI (Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas), é considerada, também, como despesa do respectivo agregado familiar.
- 15.2. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto 4, a ASSNSM estabelece um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG em vigor. Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.
16. 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;
17. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efectuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos;
18. No mês de admissão do utente a comparticipação familiar mensal será paga na totalidade, caso a admissão seja efectuada a partir do 16º dia do mês será pago apenas 50%.
19. Se a admissão do cliente ocorrer após o dia 25 do mês, será cobrado um valor diário, de acordo com o *rendimento per capita*.
20. No caso do utente se ausentar transitoriamente (máximo de 3 meses devidamente justificados), haverá lugar a uma redução de 50% do valor da mensalidade, após perfazer o tempo o utente é readmitido ou desiste da valência.
21. Para os utentes em Serviço de Apoio Domiciliário, que dentro da capacidade definida não se encontrem ao abrigo do acordo de cooperação, o valor da comparticipação familiar é estabelecido de acordo com a tabela Extra Acordo, sendo esta definida pela direcção em acordo com o cliente e\ou seu representante legal, sendo que o montante máximo da comparticipação familiar não pode exceder o custo médio real da utente na resposta.



21.1. Tabela Extra Acordo

Serviços		Tipologia	% sobre o rendimento per capita	Serviços Contratualizados
Pack	2 serviços		70%	
serviços	3 ou + serviços		75%	

22. Se o óbito do utente ocorrer até ao 15º do mês a comparticipação mensal sofre uma redução de 50% do valor mensal, a partir do 16º dia a comparticipação é paga por inteiro.

23. O incumprimento do utente ou seu representante quanto às comparticipações poderá determinar a cessação da prestação de serviços, sem prejuízo de possibilidade da cobrança coerciva das mensalidades em dívida.

24. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor o utente e/ou seu representante serão avisados no prazo de 30 dias.

NORMA XVI

Revisão da Comparticipação Familiar

1. A revisão da comparticipação familiar é objecto de revisão anual, de acordo com os rendimentos e despesas apresentadas.
2. A revisão da comparticipação familiar deverá ser efectuada no início de cada ano civil.
3. A comparticipação familiar é objecto de revisão quando há alteração do tipo de serviços prestados e/ou alteração das despesas fixas;
4. Extraordinariamente, e em caso de comprovada alteração da situação económica do utente, a mensalidade/comparticipação familiar serão ajustadas em conformidade com os dados analisados.



98

DA
A
R

5. O utente e/ou familiar tem o dever de informar a instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respectiva comparticipação familiar.
6. As alterações à comparticipação familiar devem ser comunicadas ao utente e/ou familiar com uma antecedência de 15 dias.

NORMA XVII

Outras Despesas a Suportar pelo Utente e/ou Familiar

São da responsabilidade do utente e/ou familiar os seguintes encargos:

1. Despesas de saúde (Medicamentos, fraldas, deslocação a consultas em meio próprio ou ambulâncias, consultas médicas particulares, taxas moderadoras, elementos auxiliares de diagnóstico, outros métodos não cobertos pelo sistema nacional de saúde);
2. Aquisição de bens: vestuário e produtos de higiene e conforto pessoal;
3. Despesas fúnebres a realizar.

NORMA XVIII

Refeições

1. O serviço de refeições contempla os seguintes horários:



	Horário
Pequeno-Almoço	09h00 – 10h30
Almoço	11h45 – 13h00
Lanche	15h00 – 16h00
Jantar	17h00 – 17h45

2. As ementas são elaboradas pela Diretora Técnica e serão disponibilizadas ao utente de acordo com as suas necessidades e conforme previamente acordado.
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório e deverão ser entregues ao Diretor Técnico da resposta social.
4. As ementas são enviadas semanalmente para o domicílio dos utentes.

NORMA XIX

Atividades/Serviços Prestados

1. As actividades desenvolvidas no Serviço de Apoio Domiciliário estão de acordo com o plano anual de actividades elaborado e aprovado no fim de cada ano civil, encontrando-se afixado em local visível.
2. Os serviços prestados no SAD são acordados na admissão do utente.
3. Periodicamente ou sempre que solicitado pelo utente, deverá o Diretor Técnico deslocar-se a cada do utente para uma avaliação da situação, informações ou estudo/encaminhamento de casos recorrentes.

NORMA XX

Passeios ou Deslocações



Handwritten signatures and initials:
1. 20/09
ef
Prof.ª

1. Os passeios ou deslocações dos utentes serão previamente comunicados aos próprios para que se renunciem sobre a sua participação ou não no mesmo, e caso se justifique, será também comunicado à pessoa mais próxima.
2. Sempre que se estabeleça um horário de saída da instituição para um passeio/deslocação, este deverá ser cumprido rigorosamente, salvo situações de última hora.
3. Nos passeios/deslocações os utentes são sempre acompanhados pela direção, funcionários e/ou Diretor Técnico.
4. Durante os passeios/deslocações o utente nunca se deverá afastar do grupo sem autorização da pessoa responsável.

NORMA XXI

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal deste serviço encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, categoria profissional e ano de admissão, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA XXII

Quadro de Pessoal

- 1.A identificação da Diretora Técnica, bem como o horário de atendimento encontra-se afixado em local bem visível, de forma a ser consultado.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIII

Direitos dos utentes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, são direitos dos utentes:

1. Igualdade de tratamento, independente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
2. Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
3. Exigir qualidade nos serviços prestados;
4. Exigir o cumprimento das normas estabelecidas no presente regulamento;
5. Não estar sujeito a coacção física ou psicológica;
6. Ter acesso ao livro de reclamações;
7. Participar nas actividades promovidas pela instituição, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
8. Utilizar os serviços e equipamentos disponíveis na instituição;
9. Inviabilidade do domicílio, não sendo permitido fazer alterações sem a devida autorização do utente e/ou familiar.

NORMA XXIV

Deveres dos utentes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento os utentes de Serviço de Apoio Domiciliário têm os seguintes deveres:

1. Cumprir as normas do SAD de acordo com o estipulado neste regulamento;



2. Pagar pontualmente a comparticipação financeira fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do utente e/ou seu familiar;
3. Avisar com antecedência a ausência temporária dos serviços;
4. Respeitar e tratar com educação os corpos gerentes, técnicos, funcionários e voluntários e utentes da instituição;
5. Participar na medida das suas possibilidades nas actividades desenvolvidas pela instituição;
6. Prestar todas as informações com verdade e lealdade;
7. Assumir total responsabilidade pelos seus bens;
8. Comunicar ao Diretor Técnico e aos funcionários alterações à medicação habitual e simultaneamente dar conhecimento de novas prescrições médicas;
9. Não se apresentar embrigado(a).

NORMA XXV

Direitos do Representante Legal do utente

O Regime do Maior Acompanhado, aprovado pela Lei nº 49/2018 de 14 de agosto, permite a qualquer pessoa que, por razões de saúde, deficiência ou pelo seu comportamento se encontre impossibilitada de exercer pessoal, plena e conscientemente os seus direitos ou de cumprir os seus deveres, possa requerer junto do Tribunal as necessárias medidas de acompanhamento. Permite ainda que possa escolher por quem quer ser acompanhado (pessoa ou pessoas incumbidas de a ajudar ou representar na tomada de decisões de natureza pessoal ou patrimonial).

São direitos do representante do utente:

1. Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;

2. Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar;
3. Solicitar reuniões com os responsáveis, sempre que se justificar;
4. Receber uma cópia deste regulamento após a admissão do utente;
5. Obter informações junto da secretaria, sobre a forma do funcionamento deste serviço;
7. Obter informações junto do Diretor Técnico, sobre a forma do funcionamento dos serviços;
8. Visitar as instalações aquando da inscrição;
9. Apresentar reclamações verbais e escritas.

NORMA XXVI

Deveres do Representante Legal do utente

Constituem deveres do representante do utente:

1. Tratar com respeito e dignidade os utentes, funcionários e Direção da ASSNSM;
2. Proceder, dentro dos prazos estabelecidos, ao pagamento da mensalidade\comparticipação familiar;
3. Respeitar e fazer cumprir o Regulamento Interno;
4. Reclamar, verbalmente ou por escrito, dos serviços prestados ao seu familiar;
5. Ser interlocutor com a instituição sempre que o utente não seja capaz de: gerir a sua própria pessoa, guardar ou zelar pelos seus bens de uso pessoal, exercer os direitos ou cumprir os deveres enquanto utente;
6. Em caso de falecimento do utente providenciar a realização do respectivo funeral;



Ref
98
Rafael

7. Cumprir com as obrigações que o contrato de prestação de serviços prevê;
8. Em caso de conflitos familiares, será com o responsável que serão tratados todos os assuntos relacionados com o utente.

NORMA XXVII

Direitos dos Familiares

São direitos dos familiares:

1. Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
2. Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar;
3. Solicitar reuniões com os responsáveis, sempre que se justificar;
4. Receber uma cópia deste regulamento após a admissão do utente;
5. Obter informações junto da secretaria, sobre a forma do funcionamento deste serviço;
7. Obter informações junto do Diretor Técnico, sobre a forma do funcionamento dos serviços;
8. Visitar as instalações aquando da inscrição;
9. Apresentar reclamações verbais e escritas.

NORMA XXVIII

Deveres dos Familiares

São deveres dos familiares:

1. Tratar com respeito e dignidade os utentes, funcionários e Direcção da Instituição;

20/11/2023
af
Palm
Palm



2. Proceder, dentro dos prazos estabelecidos, ao pagamento da mensalidade/comparticipação familiar;
3. Respeitar e fazer cumprir o Regulamento Interno;
4. Reclamar, verbalmente ou por escrito, dos serviços prestados ao seu familiar.

NORMA XXIX

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. A lealdade e o respeito por parte dos utentes e pessoas próximas;
2. Exigir o cumprimento do presente regulamento;
3. Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

NORMA XXX

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

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 dos utentes;
5. Desenvolver actividades ocupacionais, de forma a contribuir para o bem-estar dos utentes;
6. Possuir livro de reclamações físico e eletrónico.



RS
98

PA
P. 19/10/20

NORMA XXXI

Direitos dos Colaboradores

São direitos dos colaboradores:

1. Ter acesso a formação adequada;
2. Ser-lhe disponibilizado o material e equipamento necessários à prossecução do seu trabalho;
3. Serem tratados com respeito e dignidade pelos corpos sociais, técnicos, funcionários, utentes, familiares e visitantes;
4. Dar sugestões com o propósito de melhorar os serviços;
5. Todos os demais direitos que estão implícitos na lei geral.

NORMA XXXII

Deveres dos Colaboradores

São deveres dos colaboradores:

1. O rigoroso cumprimento das normas técnicas, funcionais e comportamentais instituídas;
2. Observar escrupulosamente as normas sobre a saúde, higiene e segurança no trabalho;
3. Obedecer aos corpos gerentes da instituição e ao director técnico da instituição em tudo o que diz respeito à execução serviços e disciplina do trabalho;
4. Guardar lealdade à instituição, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia, nem divulgando informações que violem a privacidade dos utentes da instituição ou que afectem os interesses da mesma;

5. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens que lhe foram confiados, relacionados com o seu trabalho;
6. Rigorosa observância dos princípios éticos e deontológicos no exercício da sua actividade;
7. Proporcionar na medida das suas possibilidades, o máximo bem-estar aos utentes da instituição;
8. Contribuir para a preservação do bom nome da instituição, quer dentro, quer fora das suas instalações;
9. Dar imediato conhecimento ao director técnico dos acidentes ou ocorrências anormais que tenham surgido durante o trabalho.

NORMA XXXIII

Depósito e Guarda dos Bens dos utentes

A Associação de Solidariedade Social Nossa Senhora do Mar não se responsabiliza pelo extravio de bens pessoais e de objectos de valor (dinheiro, jóias, etc.), sendo estes da total responsabilidade do utente.

NORMA XXXIV

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do utente

No caso da interrupção dos serviços por iniciativa do utente, este ou o seu responsável deverão comunicar tal facto ao Director Técnico.



NORMA XXXV

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.



NORMA XXXVI

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

Em caso de desistência da frequência dos serviços de apoio domiciliário, o utente e/ou seu responsável deverá comunicar esse facto ao Director Técnico da resposta social, com a maior brevidade possível. No caso do utente não se adaptar aos serviços prestados na valência ou não cumprir com as regras presentes neste documento a Direção tomará a decisão de rescisão do mesmo em função da gravidade do problema.

NORMA XXXVII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui tanto um livro de reclamações eletrónico, como físico que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos sempre que desejado. Na ausência da Diretora Técnica ou da Técnica Administrativa, o livro poderá ser solicitado junto de qualquer um dos nossos colaboradores, pois encontra-se em local de fácil acesso para todos.

112

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVIII

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXIX

Integração de Lacunas

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

NORMA XL

Disposições Complementares

1. Em caso de doença ou acidente, a instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto ao responsável pelo utente.
2. Se necessário serão tomadas as diligências para o transporte do utente activando o



RS
78

Prof.ª

3. O responsável do utente, depois de avisado pelos serviços, conforme referido no ponto 1 da presente norma, será responsável pelo devido acompanhamento do cliente à unidade hospitalar, dado que os funcionários da instituição não efectuam acompanhamentos.
4. No caso do utente necessitar de tratamentos diários, semanais ou mensais nos centros de saúde do concelho, o mesmo deverá ser acompanhado pelo familiar fazendo-se descolar pelos seus próprios meios.
5. A administração da medicação obriga a cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento e posologia;
6. A ASSNSM declina eventuais responsabilidades sobre quaisquer acidentes que possam ocorrer com os utentes nos seus domicílios, uma vez que os mesmos não são passíveis de cobertura por parte da companhia de seguros;
7. O utente, sempre que viável, pode entregar uma chave do domicílio na Instituição, de forma a facilitar os serviços, ficando esta informação referida no processo individual do mesmo.

NORMA XLI

Entrada em Vigor

O presente regulamento foi aprovado em Reunião de Direção em 11 Dezembro de 2025 e entra em vigor a partir de 11 de Janeiro de 2026.



A Direção

Nome	Cargo	Assinatura
Rogélia Nunes Coelho Ramos	Presidente	Rogelia Nunes Coelho Ramos
Maria Graça Fernandes Silva	Vice-Presidente	Maria Graça Fernandes Silva
Fernanda Maria Guerreiro	Secretária	Fernanda Maria Guerreiro
Ana Maria Pereira Rainha João	Tesoureira	Ana Maria Pereira Rainha João
António Guerreiro Rafael	Vogal	António Guerreiro Rafael