



REGULAMENTO INTERNO - SAD

CENTRO ZULMIRA
PEREIRA SIMÕES, IS.S.
RORIZ

*“Saber envelhecer é a
grande sabedoria da
vida.”*

Henri Amiel

Missão - Prestar um serviço humanizado e especializado num espaço acolhedor.

Visão - Ser reconhecidos como uma instituição visionária, inovadora e inspiradora.

Valores – Ter como orientadores os seguintes valores individuais e coletivos.

Valores Éticos:

- **Humanismo** - Valorizar o ser humano e a condição humana acima de tudo com generosidade, compaixão e preocupação.
- **Respeito** – Tratamos todos os parceiros com ética, respeito e dignidade, independentemente do sexo, raça, religião, nível de instrução, posição hierárquica, financeira ou social.
- **Dignidade** – Construir relações com base nos direitos fundamentais do respeito, empatia e altruísmo.

Valores Organizacionais:

- **Trabalho em equipa** – Espírito de que nada se constrói sozinho.
Pautado por uma boa comunicação, permitindo que todos partilhem as suas ideias e opiniões sem constrangimentos
- **Honestidade** – Em todas as nossas ações, demonstramos e construímos a nossa reputação, agindo permanentemente com retidão e seriedade.
- **Compreensão** – Assumirmos que temos de ser nós o agente ativo para interpretar as condutas humanas e agir em conformidade.

Valores Profissionais:

- **Responsabilidade** – Assumir individualmente a qualidade do serviço que prestamos. Procuramos aumentar o bom desempenho de cada trabalhador proporcionando o melhoramento dos seus conhecimentos e capacidades pessoais.
- **Excelência** – Utilizar a aprendizagem para desencadear inovação e melhoria dos nossos serviços, maximizando a contribuição dos nossos trabalhadores através do seu desenvolvimento e envolvimento.
- **Altruísmo** – A nossa conduta profissional é motivada por um estado altruísta e humanista, estando naturalmente orientado para o bem-estar do outro, disponibilizamo-nos a ajudar no sentido mais abrangente, para além dos nossos deveres e obrigações.

Política da Qualidade

A Direção do CZPS assume a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) como fator fundamental no desenvolvimento da relação com os seus utentes e com a comunidade, no envolvimento dos recursos humanos orientados na perspetiva da melhoria contínua dos seus serviços.

De realçar que a essência da instituição se deve não só às pessoas que nela residem e a frequentam bem como, aos trabalhadores, sócios e à comunidade local que servem no sentido de não defraudar as expectativas de todos os envolvidos.

Existe uma permanente preocupação em criar e garantir as melhores condições de bem-estar geral para os utentes e, por outro lado, que todos os trabalhadores da instituição encontrem aqui um local adequado à realização plena do seu projeto profissional e de desenvolvimento pessoal.

A operacionalização desta política tem por base os seguintes objetivos da qualidade:

- Melhorar a eficiência da gestão do CZPS;
- Fomentar uma relação de parceria com os utentes, comunidade, fornecedores e outras partes

interessadas;

- Cumprir os requisitos legais e as normas aplicáveis à sua atividade;
- Promover e melhorar as relações com a comunidade envolvente, visando a difusão de ações que

visem minimizar os riscos da sustentabilidade do CZPS, bem como maximizar as oportunidades.

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma 1ª | Âmbito de Aplicação e Capacidade

1. O CENTRO ZULMIRA PEREIRA SIMÕES, Instituição de Solidariedade Social de Roriz, adiante designado de CZPS, está registado no livro n.º 12 das Associações de Solidariedade Social, sob o n.º 09/09 verso.
2. O CZPS tem acordo de cooperação para resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD). A capacidade do SAD é de 40, sendo 20 o número de utentes abrangidos por acordo de cooperação.

Norma 2ª | Coordenação e Quadro de Pessoal

1. A instituição é gerida por uma Direção que delega funções no Diretor/a de Serviço;
2. O/A Diretor/a de Serviço com formação na área das ciências sociais e humanas desempenha funções de Direção Técnica;
3. A Direção Técnica é coadjuvada nas suas funções por quadros superiores, de Educadora Social e Fisioterapeuta;
4. O quadro de pessoal afeto a SAD encontra-se afixado em local visível, de acordo com a legislação em vigor.

Norma 3ª | Legislação Aplicável

A SAD do CZPS rege-se pelo estipulado:

1. Lei nº 76/2015, 28 de julho, procede à primeira alteração ao Decreto-lei nº 172-A/2014, 14 de novembro e sexta alteração ao Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
2. “A Portaria nº 196-A/2015, de 01 de julho, alterada pelas Portarias nº 296/2016, de 28 de novembro, 2018- D/2019, de 15 de julho, 271/2020, de 24 de novembro, 199/2021, de 21 de setembro, 198/2022, de 27 de julho e 335-A/2023, de 3 de novembro, revoga e substituiu o Despacho Normativo nº 75/92, de 20 de maio”, que define os critérios, regras e formas (...),

e que dela faz parte integrante;

3. Portaria nº 38/2013, de 30 de janeiro - Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
4. Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de março, alterado pelo Decretos-Leis n.os 99/2011, de 28 de setembro, e 33/2014, de 4 de março e Decreto-Lei nº 126-A/2021, de 31 de dezembro.
5. Lei nº 71/98 de 3 de novembro - Definir as bases do seu enquadramento jurídico do voluntariado;
6. Deliberação 135/2025 de 13 de março de 2025;
7. Protocolo de Cooperação em vigor;
8. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Norma 4ª | Regulamento Geral da proteção de Dados (RGPD)

1. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos serviços administrativos desta instituição.
2. O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela lei.
3. Os dados são tratados sob orientação do/a responsável e do/ a encarregado/a da proteção de dados (PDO) e pelos profissionais que tratem apenas dos dados relativos ao grupo de utentes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.
4. O/A utente dispõe do direito de solicitar ao responsável pelo seu tratamento, o acesso aos seus dados, bem como a sua retificação ou eliminação, e a limitação do tratamento no que disser respeito ao titular dos dados, podendo para o efeito solicitar documento específico para o exercício desse direito.
5. O/A utente dispõe do direito de apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados, na qualidade de autoridade de controlo.

Norma 5ª | Mecenato e Donativos

O CZPS pode receber donativos ao abrigo da Lei do Mecenato como tal, qualquer donativo pode ser deduzido por particulares ou empresas, nas suas declarações de IRS e IRC.

Norma 6ª | Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno visa:

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

CAPÍTULO II – NATUREZA**Norma 7ª | Natureza**

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é uma resposta social, que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados 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. Consiste em dar apoio a famílias ou indivíduos que se encontrem em situação de isolamento, dependência ou marginalização social.

Norma 8ª | Destinatários

São destinatários do SAD as 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.

Norma 9ª | Objetivos do SAD

Constituem objetivos do SAD do CZPS:

1. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
2. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
3. Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
4. Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
5. Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
6. Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
7. Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

CAPÍTULO III – CANDIDATURA**Norma 10ª | Condições Gerais de Candidatura**

São condições de candidatura no Serviço de Apoio Domiciliário:

1. Ser vontade própria do/a candidato/a ou familiar/responsável ser admitido/a;
2. Encontra-se no domicílio em situação de dependência física e/ou psíquica, não podendo assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem dispor de apoio familiar para o efeito;
3. Concordância do/a candidato/a e da família com os princípios, valores e normas regulamentares do CZPS;
4. Residir nas freguesias de Cossourado, Panque, Aboim, Alvito S. Pedro, Alheira, Igreja Nova, Couto, Alvito S. Martinho, Campo, Tamel S. Fins, Carapeços, Tamel S. Leocádia, Silva, Lijó, Roriz, Oliveira, Abade de Neiva, Vila Boa, Arcozelo, Tamel S. Veríssimo, Galegos (Santa Maria), Galegos (S. Martinho), Manhente, Barcelos e Sandiães (* sujeito a avaliação);
5. Ter condições mínimas de salubridade e habitabilidade para a realização dos cuidados.

Norma 11ª | Candidatura e Inscrição

1. Para efeito de candidatura, o/a candidato/a deverá preencher a ficha de candidatura disponível no *site* institucional ou na instituição, ou solicitar um agendamento com a técnica responsável;
2. No atendimento, o/a candidato/a será recebido/a por um/a técnica /a da área social que validará os dados da ficha de candidatura ou apoiará o seu preenchimento. Nesse atendimento será também disponibilizada informação sobre os serviços e funcionamento, assim como será recolhida informação que permita aferir se o/a candidato/a cumpre os critérios de admissão e de priorização conforme descrito neste Regulamento.
3. Documentos necessários:
 - a) Bilhete de Identidade do utente e do representante legal;
 - b) Cartão de contribuinte fiscal do utente e do representante legal;
 - c) Cartão de beneficiário da Segurança Social;
 - d) Cartão de serviço nacional de saúde ou outro subsistema;
 - e) Cartão de Cidadão, **que substitui os documentos mencionados nas alíneas anteriores**;
 - f) Relatório médico;
 - g) Comprovativo dos rendimentos de todos os elementos do agregado familiar;
 - h) Comprovativo de outros rendimentos;
 - i) Comprovativo da despesa com a renda de casa, ou valor da prestação mensal pela aquisição de habitação própria;
 - j) Comprovativo de despesas mensais com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - k) Comprovativo do recibo de passe do transporte público;
 - l) Outra documentação necessária para apreciação da inscrição.
4. O pedido é registado pela instituição, numa ficha de admissão existente para o efeito.

Norma 12ª | Critérios de Priorização na Admissão

1. Os indivíduos serão admitidos para as vagas existentes, conforme as seguintes prioridades:
 - a) Carência económica (20%);
 - b) Situação de emergência social encaminhada por outras entidades (18%);
 - c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou de condições de prestação dos cuidados necessários (18%);

- d) Coabitar com utentes da mesma resposta social (14%);
 - e) Frequentar outra resposta social do CZPS (10%);
 - f) Situação de dependência (pela condição física ou psíquica) (10%);
 - g) Residir na área de influência da resposta social (10%);
2. A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação de critérios de ponderação. Em caso de empate entre dois ou mais candidatos na ordem de priorização, o critério de desempate será a pontuação atribuída ao critério da alínea a) do ponto 1, sendo que, se este não for suficiente, deverão seguir-se os restantes critérios, pela ordem apresentada, até que ocorra o desempate;
3. A ordem ou número da inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do/a candidato/a;
4. O CZPS reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verificarem as seguintes condições:
- a. Circunstância passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de trabalhadores;
 - b. Sempre que o candidato requeira cuidados médicos permanentes para os quais a resposta social não está vocacionada;
5. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o SAD procurará da resposta prioritária a pessoas economicamente mais desfavorecidas, de acordo com os critérios definidos nos respetivos compromisso e regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

Norma 13ª | Critérios Prioritários de Admissão

1. Os candidatos às vagas protocoladas e não protocoladas obedecem aos critérios de priorização de acordo com a tabela aplicada pela equipa técnica.

Norma 14ª | Lista de Espera

1. Os/as candidatos/as que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, fica automaticamente Inscrito em Lista de Espera, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao/à candidato/a ou seu responsável/significativo, através de e-mail ou via telefónica;
2. Logo que a Direção técnica possua toda a informação necessária, avalia os critérios de priorização da candidatura, passando-a para Lista de Espera;
3. Quando surge uma vaga, a Direção Técnica analisa a mesma e identifica o candidato mais adequado, tendo em consideração as seguintes condicionantes:

- a) Pontuação do candidato: dá-se prioridade aos candidatos com maior pontuação;
 - b) Sustentabilidade: procurar-se-á dar resposta prioritária a pessoas economicamente desfavorecidas, de acordo com os critérios definidos nos respetivos Compromissos e Regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social;
 - c) Características da vaga disponível: o/a candidato/a deverá ser selecionado em função da rota/equipa em que a vaga surgiu.
4. A Lista de Espera é atualizada sempre que existe integração ou retirada de candidatos, bem como através do contato anual que se efetua de modo a atualizar as informações, desde que a candidatura já tenha mais de 12 meses.
5. A gestão da Base de Dados de Candidatos é da responsabilidade da direção Técnica.

CAPÍTULO IV – ADMISSÃO

Norma 15ª | Admissão

- 1. É competente para decidir o processo de admissão o/a Diretor/a Técnica /a;
- 2. Na existência de vaga para admissão o/a candidato/a é contactado a fim de se proceder à atualização de informação pessoal e envio de documentos:
 - a) Os dados necessários que constam dos seguintes documentos pessoais do/a candidato /a e do representante legal, quando necessário: BI ou cartão de cidadão, cartão de beneficiário da Segurança Social, Cartão de Contribuinte, Cartão do serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que pertença;
 - b) Boletim de vacinas, relatórios médicos comprovativo da situação clínica do candidato/a e indicação de dieta específica (caso exista), plano de vacinação atualizado, exame médico e guia de medicação;
 - c) Em caso de doença crónica, declaração médica que ateste essa mesma doença e despesa com medicação para este efeito;
 - d) Comprovativos de rendimentos do/a candidato/a (declaração anual de pensões ou, na ausência deste documento, uma declaração comprovativa da segurança Social);
 - e) Cópia de declaração de IRS e respetivo comprovativo de liquidação ou, em alternativa, certidão de dispensa de apresentação de declaração de rendimentos;
 - f) Recibo da renda ou prestação da casa;

- g) Em situações especiais, pode ser solicitada a certidão de sentença judicial que regule a representação legal do /a utente.
- 3. Em caso de dúvida, o CZPS reserva o direito de solicitar outros documentos comprovativos.
- 4. Os documentos provatórios referidos no ponto 2, deverão ser entregues na receção do CZPS em envelope fechado e devidamente identificado com o nome do/a candidato/a ou enviados por correio eletrónico para geral@czps.org com indicação do nome do/a candidato/a.
- 5. A falta de veracidade ou omissão nas informações prestadas poderá originar a não admissão do/a candidato/a no equipamento ou a respetiva exclusão.
- 6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos provatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
- 7. Será marcado novo atendimento para preparação da admissão, onde será negociada a data de admissão, definido o valor da comparticipação mensal, assim como entre outras informações, a modalidade de pagamento,
- 8. Após decisão da admissão do/a candidato/a, proceder-se-á à abertura do processo individual, que terá como objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
- 9. No ato de admissão:
 - a. É devido o pagamento do valor da primeira mensalidade;
 - b. Assinado o contrato de prestação de serviço, termos de responsabilidade e declarações de consentimento;
 - c. Entregue ao/a utente a cópia do Regulamento Interno;
 - d. Registar em documento próprio o familiar ou pessoa de confiança a contactar em situação anormal e/ou de emergência;

Norma 16ª | Processo Individual do Utente

- 1. Após admissão dar-se-á abertura ao Processo Individual do Utente, que é elaborado um Plano Individual (PI), que engloba diferentes domínios de intervenção.
- 2. Do Processo Individual consta:
 - a) Ficha de atendimento;
 - b) Ficha de inscrição;
 - c) Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;

- d) Cópia do contrato;
 - e) Cópia autorizada de documentação de identificação do/a utente apresentada na admissão;
 - f) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivo contacto em caso de emergência;
 - g) Identificação e contactos da(s) pessoa(s) do utente em caso de emergência ou necessidade;
 - h) Ficha de Avaliação das Necessidades e Expectativas Iniciais;
 - i) Relatório do Programa de Acolhimento do Utente;
 - j) Plano Individual (PI) e respetiva revisão, monitorização e avaliação do PI;
 - k) Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades;
 - l) Registos das ocorrências de situação anómalas;
 - m) Registos de período de ausência;
 - n) Registo de cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, os documentos comprovativos.
3. O Processo Individual do Utente é arquivado em local próprio de fácil acesso à equipa técnica e de saúde, garantindo sempre a sua confidencialidade.
4. O Plano individual do Utente é executado por pessoal com formação adequada, mediante supervisão técnica e sujeito a um acompanhamento e avaliação periódica.

Norma 17ª | Acolhimento de Novos Utentes

1. Acolhimento dos/as novos/as utentes rege-se pelas seguintes regras:
- a) Definição dos serviços a prestar ao/a utente, após avaliação das suas necessidades no domicílio;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidas no presente Regulamento;
 - d) Definição e conhecimento dos espaços no domicílio, equipamentos e utensílios a utilizar na prestação dos cuidados;

- e) Definição das regras e forma de entrada e saída do domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente.
2. Aquando da admissão é definido o Programa de Acolhimento, que é monitorizado continuamente e avaliado no final, correspondente a um mês.
 3. O período de adaptação da pessoa não excede um mês. Findo o período de adaptação e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer o CZPS, quer o utente, de rescindir o contrato.
 4. Caso o contrato de prestação de serviços não se mantenha durante este período, o utente não terá direito ao reembolso das mensalidades já pagas.

Norma 18º I Contrato de Prestação de Serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, é celebrado, por escrito, entre o utente, o seu representante legal, quando aplicável, ou a pessoa de referência, e o CZPS, um contrato de prestação de serviços, do qual constam os direitos e deveres das partes. O respetivo modelo encontra-se disponível para consulta nas instalações do CZPS.
2. As normas constantes do presente Regulamento Interno constituem cláusulas contratuais, às quais o utente e o respetivo representante legal ou pessoa de referência aderem integralmente. O Regulamento Interno é disponibilizado para consulta e, sempre que solicitado pelo utente ou pelo seu representante legal, pode ser remetido por e-mail. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e formalizada por escrito, mediante assinatura das partes.
3. Sempre que o utente, por motivos de natureza física ou psíquica, não possa assinar o contrato, este será assinado pelo seu representante legal ou pela pessoa de referência, quando aplicável, sendo lavrado o respetivo termo de rogo, nos termos legalmente previstos.
4. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou ao seu representante legal, sendo outro exemplar arquivado no respetivo processo individual.
5. Sempre que ocorram alterações aos serviços prestados, à comparticipação familiar ou a outros aspetos considerados relevantes, as mesmas serão formalizadas mediante adenda ao contrato, por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Norma 19ª I Cessação do Contrato de Prestação de Serviços

1. O contrato de prestação de serviço cessa, sempre que se verifique uma das seguintes situações:
 - a) Falecimento do utente;
 - b) Inadequação dos serviços às necessidades do utente
2. Sem prejuízo do disposto na alínea a) do número anterior, a denúncia do contrato por qualquer das partes deve ser comunicada, por escrito, à outra parte, com uma antecedência mínima de 30 dias. O incumprimento deste prazo implica o pagamento da comparticipação correspondente ao mês seguinte.
3. Em caso de falecimento do utente, não há lugar à restituição de qualquer valor correspondente à comparticipação familiar previamente liquidada.

CAPÍTULO V – REGRAS DE FUNCIONAMENTO**Norma 20ª I Horário de Funcionamento**

1. Os serviços administrativos e de atendimento do Serviço de Apoio Domiciliário funcionam em regime diurno, nos dias úteis, das 09h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h00.
2. Os horários de atendimento variam consoante o serviço, nos seguintes termos:
 - a) Direção Técnica: das 09h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira;
 - b) Serviços Administrativos: das 09h30 às 12h30 e das 14h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira.
3. A equipa de Ajudantes de Ação Direta do Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos serviços em regime diurno, nos seguintes horários:
 - a) Nos dias úteis, das 09h00 às 17h00, exceto feriados;
 - b) Aos sábados, domingos e feriados, das 09h00 às 14h00, quando o serviço tenha sido contratualizado pelo utente e exista capacidade de resposta da Instituição.

NOTA: A distribuição das refeições poderá sofrer alterações por motivos operacionais ou de força maior, sendo os utentes ou familiares informados sempre que possível.

Norma 21º I Comunicação e Articulação com a Família

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail ou mensagens escritas, para o endereço eletrónico ou números de telemóvel.
2. É da exclusiva responsabilidade do utente ou responsáveis/significativo a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.
3. Os representantes legais ou as pessoas de referência dos utentes podem solicitar, sempre que considerem necessário, uma entrevista ou reunião com o(a) Diretor(a) Técnico(a) ou com o(a) Diretor(a) Geral do CZPS, a qual será agendada com a maior brevidade possível, de acordo com a disponibilidade de ambas as partes.

NORMA 22º I Serviços e Serviços Complementares

1. O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) assegura, os seguintes serviços:
 - a) **Cuidados de higiene e conforto pessoal (Higiene Pessoal)** – Apoio nos cuidados de higiene pessoal (banho, higiene oral, mudança de fralda), no vestir, despir e calçar. Contratualizado uma atividade por dia, a realizar em dias úteis, e fins-de-semana quando contratualizado, tendo por base o diagnóstico de necessidades do utente; Sempre que necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço. A equipa poderá colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, em articulação com os serviços da Unidade de Saúde Familiar do utente, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos. A aquisição de fraldas, cuecas-fralda, pensos ou outros produtos de incontinência é da responsabilidade do utente, podendo, contudo, os mesmos ser solicitados ao CZPS, sendo o valor dos mesmos cobrado aquando da faturação mensal, de acordo com o preço faturado pelo fornecedor, não constituindo uma mais-valia do ponto de vista financeiro para O CZPS.
 - b) **Arrumação e pequenas limpezas no domicílio (Higiene Habitacional)** – É composto por assegurar um plano de limpeza da habitação da natureza dos cuidados prestados, no domicílio do utente e nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo. É realizada uma atividade por semana, em dias úteis;
 - c) **Confeção, transporte e entrega de refeição (Alimentação)** – Uma atividade por dia, a realizar em dias úteis e fins-de-semana. Este serviço consiste na confeção, transporte

e apoio numa das refeições principais, almoço; como serviço suplementar é possível fornecer outras refeições, sendo as mesmas consideradas como outro serviço. A distribuição da alimentação é realizada entre as 12h30 e as 13h30. Ressalva-se a possibilidade de atraso em virtude de qualquer imprevisto, sendo os/as utentes avisados. A ementa semanal é entregue pela equipa aos utentes, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada à resposta social. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, serão sempre que possível cumprida e, em casos excecionais, que impliquem a aquisição de produtos específicos, poderão originar encargos adicionais a suportar pelo/a mesmo/a, nas situações em que implique a aquisição de produtos específicos para uso exclusivo desse/a utente, dependendo da sua situação socioeconómica.

- d) **Tratamento de roupa de uso pessoal do utente (Tratamento de Roupa)** – Este serviço é prestado uma vez por semana, a realizar em dias úteis e/ou nos fins-de-semana. Este serviço consiste na higienização, tratamento e acondicionamento do vestuário, roupa de cama e de banho, do utente nos termos contratualizados;
- e) **Serviço de animação e socialização (Animação)** – O utente terá ao dispor 1 serviço semanal em dias uteis, podendo ser animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade, entre outros (a realizar no CZPS, no domicílio do utente ou outro local previamente acordado). A prestação dos serviços como aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços e deslocação a entidades da comunidade, deve ser pedido com 3 dias de antecedência, para melhor gestão dos recursos humanos e as despesas associadas às mesmas são suportadas pelo utente;
- f) ***Apoio psicossocial** – Atividade prestada no mínimo uma vez por mês, com avaliação diagnóstica, a realizar em dias úteis. Este serviço consiste numa visita mensal no domicílio do utente, pela Assistente Social. Pretende supervisionar a prestação do serviço e avaliar as necessidades psicológicas e de saúde do utente e/ou do prestador de cuidados. Esta equipa articula com os serviços competentes da área social ou da saúde, sempre que necessário.

***Nota: Este serviço depende da disponibilidade técnica da instituição.**

2. O SAD pode, ainda, assegurar outros serviços, designadamente:
 - a) *Formação e sensibilização dos(as) familiares e cuidadores Informais*- para prestação de cuidados aos utentes, ou ações de dinamização de ações de formação e sessões de esclarecimento. Prestado no mínimo duas vezes por ano;
 - b) Alimentação Apoiada (*) - Este serviço é utilizado nos casos em que os utentes necessitam de auxílio na tomada da refeição;
 - c) Alimentação Adicional – o jantar quando contratualizado será entregue no horário do almoço;
 - d) Higiene Pessoal Adicional (**) (***) - Este serviço destina-se às situações em que seja necessária uma deslocação adicional ao domicílio do utente, no mesmo dia, para assegurar uma nova prestação de cuidados de higiene pessoal;
 - e) Ajudas técnicas – Este serviço consiste no empréstimo de equipamento(s) e/ou produtos de apoio a funcionalidades e autonomia (cadeiras de rodas, andarilhos, bengalas, canadianas, cintos de imobilização etc.);
 - f) Acolhimento temporário – Este serviço tem como objetivo o acolhimento temporário do utente para descanso do cuidador. Os interessados podem requisitar este serviço, com a devida antecedência, sujeitando-se a disponibilidades e tabela em vigor;
 - g) Cuidados de imagem;
 - h) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
 - i) Realizar acompanhamento nas áreas de enfermagem, toma medicamentosa e fisioterapia (mediante solicitação do serviço extra mensalidade);
3. Os serviços elencados no ponto 1 da presente cláusula, á exceção da alínea c) são prestados de 2ª a 6ª feira, exceto feriados.
4. O serviço indicado no ponto 1 na alínea c) é prestado de 2ª a domingo, incluindo feriados.
5. Os serviços mencionados acima, não se encontra incluído na comparticipação. São ainda considerados extras comparticipações.

CAPÍTULO VI – COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES E DESPESAS

NORMA 23ª | Cálculo do Rendimento *Per Capita*

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços do Serviço de Apoio Domiciliário é determinada em função do rendimento *per capita* do agregado familiar do utente, nos termos do Regulamento das Comparticipações Familiares Devidas pela Utilização dos Serviços e Equipamentos Sociais, anexo à Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho.

2. Protocolado com a Segurança Social

O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

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

3. Vagas Privadas- O serviço prestado do este apoio rege-se por uma tabela afixada.
4. Conceito de Agregado Familiar:
 - a) 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 forma devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário, designadamente.
 - b) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
 - c) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - d) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral;

- e) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- f) 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.

4.1 Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- a) Pessoas que não tenham entre si um vínculo contratual;
- b) Pessoas que permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

2. 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);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência a 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 dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor 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 rendimentos (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
3. A prova de rendimentos declarados pelo agregado familiar, será realizada mediante a apresentação, no ato da admissão e posteriormente no início de cada ano civil, de documento comprovativo dos rendimentos, documentos estes, de natureza credível e fiscal, nomeadamente:
- a) Declaração de rendimentos declarados em sede de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - b) Caso o utente tenha optado pela tributação autónoma, deverá a mesma ser considerada;
 - c) Outros documentos comprovativos da rela situação do agregado familiar,
- i. Qualquer alteração destes documentos deverá ser comunicada, de imediato, à instituição;
 - ii. A não apresentação de documentos comprovativos, assim como a existência de dúvidas sobre a veracidade das declarações, implica a fixação de uma comparticipação familiar de valor igual à comparticipação familiar máxima, que corresponde ao custo médio do utente verificado na resposta social, calculada em função do valor das despesas efetivamente verificadas e atualizadas de acordo com o índice de inflação.
 - iii. As indemnizações de seguradoras quando não tributadas em sede de IRS não serão consideradas.
4. Para efeito da determinação do montante rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a) Declaração de despesas de saúde declarada em sede de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - b) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - c) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente (contrato de arrendamento e recibos mensais de arrendamento ou declaração, autenticada, da entidade bancária);

- d) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- e) Despesas de saúde e de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, desde que acompanhadas por receita médica. Os comprovativos necessários são as faturas, cópia de receitas médicas e atestado de doença crónica (caso não esteja assinalado em declaração de IRS)
 - i. A prova referida nas alíneas c) e d) deverá ser feita mediante apresentação de documentos comprovativos dos últimos 3 meses;
 - ii. Aplica-se um limite máximo de despesas mensais fixas a que se referem as alíneas b) e e), indexado ao IAS;
 - iii. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do utente.

NORMA 24ª Prova de Rendimentos e Despesas

1. 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.
 - 1.1. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após diligências consideradas adequadas, pode a Instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite de comparticipação familiar máxima;
 - 1.2. A falta de entrega dos documentos a referidos em 1. No prazo concedido para o efeito determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
2. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

NORMA 25ª | Comparticipações

1. O valor da comparticipação familiar pela frequência da Resposta Social é determinado pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
2. No valor da comparticipação não se encontram incluídos o pagamento de fraldas, medicamentos ou outras atividades não contempladas no âmbito deste Regulamento Interno.

3. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços de apoio domiciliário é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* familiar, segundo os serviços pretendidos:

Alimentação	Higiene Habitacional	Higiene Pessoal	Tratamento de Roupas	Animação/Socialização	Apoio Psicossocial
7 Dias por semana	Dias Úteis	Dias Úteis	Dias Úteis	Dias Úteis	Dias Úteis
1 Vez por dia*	1 Vez por semana	1 Vez por dia	1 Vez por semana	1 Vez por semana	1 Vez por mês
30%	15%	30%	10%	30%	10%

(*) Alimentação apoiada - Acresce mais 5% ao valor. *Per capita*;

(**) Higiene Pessoal Adicional - Serviço a ser prestado 2 vezes por dia em dias úteis, acresce mais 5% ao valor. *Per capita*;

(***) Higiene Pessoal Adicional- Serviço a ser prestado 1 vez por dia ao fim-de semana, acresce mais 5% ao valor. *Per capita*.

- Único - A forma de apuramento do valor da comparticipação respeita o compromisso de cooperação para o sector social e solidário com o Governo Português.
- 4- Considerando o rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, a percentagem a aplicar dos serviços prestados para apuramento da comparticipação familiar não poderá ultrapassar os 75%, e mínimo de 2 serviços.
- 5- Haverá uma redução na comparticipação familiar sempre que:
- a) Se verifique a frequência dos serviços por mais do que um elemento do agregado familiar, sendo a redução de 10%.
 - b) Se verifique que o utente a integrar é sócio do Centro Zulmira Pereira Simões existe uma redução de 5% e, no caso de existir um familiar direto (avós, cônjuges, filhos, noras, genros, netos) acresce uma redução de 5%.
 - c) Quando exista um período de ausência compreendido entre 15 e 31 dias consecutivo,
 - d) devidamente justificado, sendo a redução de 10%.

Quando se verifique uma ausência superior a 30 dias consecutivo, desde que seja apresentado comprovativo por escrito quanto ao motivo válido que originou a ausência, sendo a redução de 50%. Apenas são considerados motivos válidos os seguintes: doença, acidente, acompanhamento de familiares ou outras relacionadas com a integração social e familiar do utente e desde que não ocorram por um período superior a seis meses;

- e) Quando a admissão do utente seja feita no decorrer do mês, haverá uma redução de 25% por cada semana em que não usufruiu do serviço;
 - f) Para além disso, a Instituição está atenta às necessidades do utente, reduzindo o valor da comparticipação sempre que, através de uma análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua que o utente não tem possibilidade de pagar o valor efetivo;
4. As comparticipações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, a efetuar no mês de setembro do ano civil, ou a qualquer momento por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar, designadamente no rendimento *per capita* mensal.

NORMA 26º | Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita.
2. Os pagamentos deverão ser liquidados preferencialmente por transferência bancária para a conta do CZPS. NIB: 0010 0000 5142 5955 0001 82 BPI ou NIB 0035 0135 0009 7356 430 79 CGD
3. o comprovativo de pagamento deve ser enviado para o e-mail geral@czps.org com a identificação do utente e até ao dia 15 de cada mês.
4. Para ausências de pagamento superiores a sessenta dias, o CZPS poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
5. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
6. Iniciando-se a frequência do SAD noutro dia que não o dia um do mês, será faturado o valor equivalente ao número de dias frequentado.
7. As despesas extra mensalidade efetuadas pelo utente e já faturadas serão pagas com a mensalidade do mês seguinte.

CAPÍTULO VII- SAÚDE

Norma 27º I Cuidados de Saúde, Acidentes, e Doença Súbita

1. Os cuidados de saúde, médicos e de enfermagem, são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente;
2. Em caso de acidente ou doença súbita, o SAD irá:
 - a) Promover diligências para o transporte para unidade hospitalar do serviço nacional de saúde ou centro de saúde da área;
 - b) Contactar o responsável pelo utente que deverá garantir o acompanhamento.
3. O CZPS não dispõe de ambulância para transporte de doentes.

Norma 28º I Medicamentos e Fraldas

1. Sempre que o utente precise de medicamentos ou fraldas o SAD poderá providenciar a sua aquisição;
2. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas:
 - a) A administração de medicação obriga a cópia da prescrição médica, onde consta o nome do medicamento, a posologia e a duração do tratamento.
 - b) Sempre que for solicitado administração de medicação sem prescrição médica será exigido assinatura de um termo de responsabilidade.
3. Nas situações de dependência, presente e futura, que exijam o recurso a ajudas técnicas o SAD poderá providenciar a aquisição ou empréstimo.

Norma 29 º I Seguro

Pela natureza do serviço, prestado no domicílio do utente, é da responsabilidade dos utentes /Famílias subscrever um seguro de acidentes pessoal.

- Único - O utente é coberto pelo seguro da viatura nas deslocações efetuadas pelo transporte da Instituição.

CAPÍTULO VIII – DIREITOS E DEVERES

Norma 30ª I Direitos dos Utentes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os utentes do SAD têm ainda os seguintes direitos:

- a) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- b) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- c) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem autorização prévia do utente ou família/pessoa próxima;
- d) O direito à custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja confiada ao serviço,
- e) Exigir a prestação dos serviços contratados;
- f) Exigir a qualidade nos serviços prestados;
- g) Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
- h) Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento;
- i) Ter acesso ao livro de elogios.
- j) Ter acesso ao livro de reclamações.

Norma 31ª I Deveres Utentes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os utentes do SAD têm ainda os seguintes deveres:

- a) Cumprir as normas da Instituição de acordo com o estipulado neste Regulamento;
- b) Pagar pontualmente, até ao dia 10 (dez) de cada mês, a comparticipação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária de responsabilidade do utente;
- c) Avisar com antecedência devida a ausência temporária de serviços;
- d) Respeitar e tratar com educação os Trabalhadores da Instituição;
- e) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao

estado de saúde do utente;

- f) Informar o/a Diretor(a) Técnico(a) da resposta social, sobre aspetos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações.

Norma 32ª I Direitos e Deveres Terceiro Outorgante

O Terceiro Outorgante é a pessoa (familiar ou não do/a utente), que assume os Direitos e Deveres titulados pelo/a utente ou por conta própria, e que se relaciona com o CZPS. Para efeitos de relação contratual, o CZPS relaciona-se apenas com o/a responsável, prestando em exclusivo quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes relativos ao/à utente.

São Direitos Terceiro Outorgante:

- a) Que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o/a utente reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste/a;
- b) Ser recebido pela Direção Técnica, sempre que o solicite e tal seja justificado;
- c) Efetuar reclamações e sugestões;
- d) Todos os demais direitos atribuídos ao/a cliente que não sejam de natureza pessoal daquele.

Norma 33ª I São Deveres Terceiro Outorgante:

- a) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido ao CZPS, pela celebração do Contrato de Prestação de Serviços, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações;
- b) Respeitar as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviços e presente Regulamento Interno, que não sejam de natureza pessoal do/a utente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessado conjuntamente com o/a utente;
- c) Prestar, todas as informações relevantes sobre o utente, o seu bem-estar e correto acompanhamento do mesmo, e bem assim, colaborar com o CZPS na satisfação das necessidades do/a utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
- d) Assinar o Contrato de Prestação de Serviços em nome próprio, e ainda como responsável

quando, por qualquer razão, o utente esteja impedido de o fazer.

Norma 34º I Direitos dos Trabalhadores

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os Trabalhadores do SAD gozam do direito de serem tratados com educação, lealdade e urbanidade por parte dos utentes e pessoas próximas.

Norma 35º I Deveres dos Trabalhadores

Aos Trabalhadores do SAD cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor.

Norma 36º I Direitos da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem os seguintes direitos:

- a) A lealdade e respeito por parte dos utentes e pessoas próximas;
- b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos definidos.

Norma 37º I Deveres da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem os seguintes deveres:

- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- b) Garantir a prestação de cuidados adequados à satisfação das necessidades dos utentes;
- c) Garantir aos utentes a sua individualidade e privacidade;
- d) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos utentes;
- e) Possuir livro de reclamações.

CAPÍTULO IX – DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

Norma 38º I Caso de Urgência

1. Em caso de doença ou acidente, durante a prestação do serviço, o Centro obrigar-se-á a comunicar de imediato o facto à pessoa próxima do utente.
2. Se necessário, serão promovidas as diligências para o encaminhamento do utente para respostas

disponíveis no âmbito do Sistema Nacional de Saúde.

3. A pessoa próxima do utente, depois de avisada pelos serviços, conforme referido no ponto 1, será responsável pelo devido acompanhamento do utente.
4. O Centro não assume as despesas relativas a este processo.

Norma 39º I Penalidades

1. Aos utentes que não cumpram as disposições do presente Regulamento Interno, pratiquem atos contrários à lei, provoquem danos à Instituição, aos seus colaboradores, a outros utentes ou a terceiros, ou que violem de forma grave ou reiterada os deveres decorrentes do contrato de prestação de serviços, poderão ser aplicadas, de forma gradual e proporcional à gravidade da infração, as seguintes penalidades:
 - a) Advertências;
 - b) Cessação do serviço;
2. As penalidades mencionadas nas alíneas a) e b) são da exclusiva competência da Direção da Instituição.
3. Os utentes em causa poderão recorrer das penalidades aplicadas através de contestação escrita dirigida à Direção da Instituição, sendo este órgão soberano para (re)avaliar a situação e tomar uma decisão final que comunicará, também por escrito, ao utente. Após a reavaliação do Conselho Diretivo, se o utente continuar insatisfeito com a decisão final poderá escrever no Livro de Reclamações.

Norma 40º I Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

1. O CZPS tem um manual de prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, o qual contempla a forma de atuação e   do conhecimento dos trabalhadores.

CAPÍTULO X- DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 41º | Cessação do Contrato

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do utente.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

3. No ato de uma cessação de contrato é assinada uma declaração escrita, onde consta o motivo da cessação e menção de entrega de bens e objetos pessoais, a fim de ser anexa ao processo.

NORMA 42º | Reclamações, Sugestões, Elogios e Denúncias

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado, na Receção, sempre que desejado, assim como Livro de Reclamações Eletrónico, disponível em www.livroreclamacoes.pt ou www.czps.org.
2. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade do Departamento da Qualidade do CZPS.
3. Os elogios poderão ser registados em livro próprio, igualmente disponível na Receção ou no site institucional www.czps.org.
4. Não obstante o disposto nos números anteriores, quaisquer reclamações, sugestões e elogios podem ser diretamente apresentados ao/à Diretor/a Geral ou Diretores/as Técnicos/as ou, por escrito, na Caixa de Sugestões existente na Receção ou enviados para o sggczps@gmail.com

NORMA 43º | Alteração ao Presente Regulamento

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

NORMA 44º | Resolução de Litígio

1. De acordo com a Lei nº 144/2015, a instituição não está vinculada por nenhuma entidade de resolução alternativa de litígio (RAL), por adesão ou imposição legal.
2. As entidades RAL disponíveis para resolução alternativa de litígios de consumo, de acordo com a informação disponível no Centro Europeu do Consumidor são: - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem de Braga (CICAB); - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC).

3. Este serviço dispõe de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

Norma 45º | Omissões e Disposições Comuns

Qualquer caso omissos neste Regulamento Interno, será resolvido pela Direção da Instituição em conformidade ao disposto no Compromisso de Cooperação para o Sector Social e Solidário, na Lei Geral ou na Lei Especial aplicável as Instituições Particulares de Solidariedade Social.

NORMA 46º | Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor depois de aprovado em reunião de Direção e remetido um exemplar para o CDSS de Braga para conhecimento e devidos efeitos.

Nota – Entregar um exemplar ao utente. Ficar com a última página e anexar ao processo do utente

ANEXO 1 Critérios de Priorização na Admissão e Fatores de Ponderação

Critérios	Centro de Dia		SAD		ERPI		Pontuação obtida
Possuir idade igual ou superior a 65 anos.	<65 anos	5	<65 anos	5	<65 anos	5	
	≥65 anos	10	≥65 anos	10	≥65 anos	10	
Necessidade premente do candidato e / cuidados Médicos.	Sim	5	Sim	5	Sim	10	
	Não	10	Não	10	Não	5	
Ser economicamente mais desfavorecido	Per capita muito abaixo do IAS/grande dificuldade a dar face às despesas fixas	15	Per capita muito abaixo do IAS/grande dificuldade a dar face às despesas fixas	15	Per capita muito abaixo do IAS/grande dificuldade a dar face às despesas fixas	15	
	Desfavorecido (paga as suas despesas fixas mas resta pouco para a sobrevivência)	10	Desfavorecido (paga as suas despesas fixas mas resta pouco para a sobrevivência)	10	Desfavorecido (paga as suas despesas fixas mas resta pouco para a sobrevivência)	10	
	Não é desfavorecido	0	Não é desfavorecido	0	Não é desfavorecido	0	
Ausência ou impossibilidade da família ou outro para prestar o apoio necessário	Apoio Permanente	5	Apoio Permanente	5	Apoio Permanente	5	
	Apoio Pontual	10	Apoio Pontual	10	Apoio Pontual	10	
	Ausência de Apoio	15	Ausência de Apoio	15	Ausência de Apoio	15	
Risco de isolamento social (isolado social e/ou geograficamente, em condições degradadas ou com deficientes recursos económicos), Conflito Familiar	Sim	15	Sim	15	Sim	15	
	Não	0	Não	0	Não	0	
Situações de Emergência social /Abandono /Encaminhamento	Sim	10	Sim	10	Sim	10	
	Não	0	Não	0	Não	0	
Ausência de Alternativa Residencial	Sim	0	Sim	0	Sim	0	
	Não	10	Não	10	Não	10	
Naturalidade ou residência em Roriz, salvo casos a considerar		10		10		10	
	(Casos a considerar)	5	(Casos a considerar)	5	(Casos a considerar)	5	
Ser utente de outra resposta social sénior/ Sócio /Benfeitor	(Qual:)	0	(Qual:)	0	(Qual:)	0	
		15		15		15	
Possuir cônjuge ou outro familiar a frequentar uma resposta social sénior	(Nome:)	0	(Nome:)	0	Nome:	0	
		15		15		15	
Manifestação de vontade em ser admitido	(Nome:)	0	(Nome:)	0	Nome:	0	
		5		5		5	
Total de Pontos obtidos							

Em caso de empate, a Direção tem a decisão final de decidir qual o candidato a ser admitido. Para além desta avaliação quantitativa dos critérios de admissão e priorização, o parecer técnico também será tido em conta mediante a descrição da situação multidimensional do candidato.

ANEXO 2 – Tabela de Preços de Serviço de Apoio Domiciliário Sem Acordo da Segurança Social

Serviços	Número de Dias	Valor €
Alimentação	1 vezes/semana	10 €
	Todos os dias	220 €
	Todos os dias úteis (1 vezes/dia)	185 €
Higiene Pessoal	Todos os dias úteis (2 vezes /dia)	370 €
	Fins-de-semana e feriados acrescenta 30 € por cada higiene	
Higiene Habitacional	Dias úteis	15€/hora
Tratamento de Roupas*	4 vezes/mês	60 €
Animação/ Socialização	Dias úteis – 3 vezes /semana	250 €
Serviços que impliquem 2 deslocações diárias da equipa: +10%		

Outros Serviços Disponíveis:

Alimentação Apoiada 7.50€ por cada serviço prestado

Toma medicamentosa 50€/mês

Aquisição de bens essenciais e pagamento de contas 15€/hora

Acompanhamento a consultas e exames** 30€/hora

* Considera-se roupa de uso pessoal do utente, lençóis e toalhas de banho

** Acresce o valor de deslocação Dentro da freguesia - 0,56€/Km

Outros locais - 0,60€/km

Serviço de Enfermagem: Tabela própria afixada

Serviço de Fisioterapia: Tabela própria afixada

Assinatura do responsável CZPS: _____

✂
(recortar pelo picotado e arquivar no processo do utente)

(Identificação do utente):

Declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de SAD, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

....., dede 20.....

Assinatura do utente

Assinatura do Significativo

Aprovação de Documentos

Código DC	Versão	Elaboração	Assinatura	Aprovação	Assinatura
DC20.PR7.PC1	02	DS	Assinado por: Alessandra Leal Ramos Ruão Num. de Identificação: 31788559 Data: 2026.09.13 18:14:47+01'00'	D	

Siglas:

- GQ – Gestora da Qualidade
- DS – Diretora de Serviços
- D - Direção

Assinado por: **AMADEU PEDRO PEREIRA ARAÚJO**
Num. de Identificação: 03587032
Data: 2026.09.11 15:31:13+01'00'



Assinado por: **LUÍS FILIPE DA SILVA SOARES RENTE**
Num. de Identificação: 09484786
Data: 2026.09.11 15:44:58+01'00'

