

*[Handwritten signatures and initials]*  
SAD  
MS  
#

## CAPÍTULO I

### NATUREZA E OBJETIVOS

#### Artigo 1º

#### Caracterização e Localização

- I. O **Centro Social Paroquial do Campo Grande**, adiante designado por CSPCG, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) com sede no Campo Grande 244, Lisboa, com o registo n.º 14/88, folhas 149 do livro 3 das Fundações de Solidariedade Social, com data de 18/03/1988.
- II. O **Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)** é uma resposta social do CSPCG e tem os seus serviços administrativos no Campo Grande 244, freguesia de Alvalade, concelho e distrito de Lisboa – **Telefone geral 217 812 480, Telemóvel do SAD 916 329 541, e-mail: apoio.domiciliario@cspcg.pt**

#### Artigo 2º

#### Âmbito de Aplicação

O presente regulamento Interno do **Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)**, Anexo IX, é parte integrante do Regulamento Interno do Centro Social Paroquial do Campo Grande, dele fazendo parte.

Tem como objetivo definir, divulgar e assegurar o cumprimento das regras de funcionamento do SAD, estabelecendo os horários e normas de funcionamento, as condições de admissão e seleção, inscrição, regras de funcionamento, direitos e deveres particulares dessa Atividade/Resposta Social e de seus intervenientes.

#### Artigo 3º

#### Objetivos do Regulamento

O presente regulamento visa:

- I. Definir, divulgar e assegurar o cumprimento das regras de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social Paroquial do Campo Grande;
- II. Promover o respeito pelos direitos dos utentes;
- III. Promover a participação ativa dos utentes e familiares nos serviços prestados por esta resposta social.

#### Artigo 4º

#### Natureza

O SAD é uma resposta social que presta cuidados e serviços a 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, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

A prestação deste serviço visa promover a qualidade de vida das pessoas idosas e a sua capacidade de autodeterminação, contribuindo para a continuidade no seu meio sociofamiliar.

O CSPCG tem acordo de cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social de Lisboa.

#### Artigo 5º

#### Objetivos e Serviços

- I. **Objetivos do SAD:**
  - I.1. Promover a qualidade de vida dos utentes e famílias, física, emocional e espiritualmente;
  - I.2. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
  - I.3. Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
  - I.4. Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
  - I.5. Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo este objeto de

Handwritten notes and signatures in the top right corner, including a signature and the letters 'SAD', 'M3', and '#'. There is also a handwritten 'W' above the signature.

contratualização;

- I.6. Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- I.7. Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

## II. Serviços do SAD:

II.1. Serviços base contemplados na 'Tabela de participação familiar e serviços extra do SAD', segundo o ISS:

- a) Cuidados de higiene e conforto pessoal, de acordo com as necessidades de cada utente (discriminação da frequência diária e semanal e grau de dependência);
- b) Confeção no CSPCG, transporte e distribuição de refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- c) Apoio às refeições dos utentes mais dependentes;
- d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, nas zonas e áreas de uso exclusivo do utente;
- e) Tratamento de roupas de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente, na lavandaria ou em casa, quando necessário;
- f) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.

Adicionalmente, ou em substituição, poderão ser acrescentados outros serviços.

II.2. O **SAD** poderá assegurar adicionalmente **outros serviços**, mediante contratualização e segundo o 'ANEXO IX\_A': Tabela de participação familiar e serviços extra do SAD':

- a) Acompanhamento psicossocial;
- b) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
- c) Cuidados de Imagem;
- d) Aconselhamento e cedência de ajudas técnicas disponíveis;
- e) Realização de atividades ocupacionais;
- f) Administração de medicação prescrita, segundo guia terapêutico.

II.3. O **SAD** poderá ainda disponibilizar **serviços extra**, que não são comparticipados pelo ISS e que terão um custo adicional, segundo 'Tabela de participação familiar e serviços extra do SAD':

- a) Serviço de limpeza doméstica, horizontal, mediante contratualização e estritamente necessária ao conforto diário do utente;
- b) Cuidados de fisioterapia, terapia ocupacional ou outras, a pedido;
- c) Atividades de estimulação cognitiva ou acompanhamento psicológico;
- d) Formação de cuidadores formais e informais – Projeto Cuidar de quem cuida;
- e) Atividades ocupacionais;

II.4 O Núcleo SAD poderá proporcionar ainda serviços de lazer e/ou culturais, que serão anunciados atempadamente e cujo preçário acompanhará a divulgação

## CAPÍTULO II

### ENQUADRAMENTO LEGISLATIVO

#### Artigo 6º

#### Legislação aplicável

O SAD é uma resposta social que se rege pelo seguinte conjunto articulado legislativo:

- I. Decreto-Lei nº172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS.

- II. Portaria 196-A/2015, de 1 de junho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.
- III. Portaria nº 218-D/2019 – Procede à segunda alteração da Portaria 196-A.
- IV. FAQ's – Operacionalização da revisão dos acordos de cooperação e comp. Familiares
- V. Portaria nº 38/2013, de 30 janeiro – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio domiciliário geridos por entidades privadas.
- VI. D.L.64/2007 de 14 de março, alterado e republicado pelo D. L. 33/2014 de 4 de março
- VII. Protocolo de Cooperação em vigor.
- VIII. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC.
- IX. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

*Handwritten signatures and initials:*  
J. Costa  
W  
S  
S  
M  
S

### **CAPÍTULO III**

#### **CARACTERIZAÇÃO DA RESPOSTA SOCIAL**

##### **Artigo 7º**

##### **Recursos Humanos**

O quadro de pessoal afeto ao SAD encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação dos recursos humanos e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

### **CAPÍTULO IV**

#### **PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO**

##### **Artigo 8º**

##### **Critérios de Admissão**

São critérios de admissão:

- I. A necessidade de apoio para a satisfação das necessidades básicas e/ou para atividades de vida diária;
- II. Residência na freguesia de Alvalade ou freguesias limítrofes;
- III. Concordância do utente e/ou do responsável familiar com os princípios, valores e Regulamentos da Instituição;
- IV. Condições habitacionais para a execução do apoio.

##### **Artigo 9º**

##### **Candidatura/Inscrição**

As candidaturas/inscrições decorrem ao longo de todo o ano segundo procedimentos que se seguem:

- I. Formalização pelo interessado ou familiar responsável mediante o preenchimento de uma ficha de candidatura – via site, telefone, email ou presencial - ou de encaminhamento via Serviços da Comunidade, dirigidos ao Núcleo SAD do CSPCG;
- II. Marcação de um atendimento social/visita domiciliária, pelo interessado ou pelo seu representante com a Equipa da resposta social SAD; esta etapa pode ser dada sem efeito em qualquer momento pelos interessados, não implicando quaisquer custos; nesta etapa são avaliadas as necessidades, situação sócio familiar e condições da habitação do candidato;
- III. Proposta por parte do CSPCG do plano de intervenção, respetivos custos e Admissão para contratualização.

##### **Artigo 10º**

##### **Documentos a apresentar na candidatura**

- I. No atendimento social/visita domiciliária deverão ser entregues os seguintes documentos respeitantes ao candidato:

- a) Informação de dados de identificação:
- Nome completo
  - NISS-Segurança Social
  - CC-cartão cidadão
  - NIF-número contribuinte
  - SNS-serviço nacional de saúde
- ou fotocópia autorizada de Cartão de Cidadão do candidato e contacto de familiar direto, e/ou familiar responsável, segundo legislação em vigor;
- Em situação de interdição ou inabilitação, sentença que determine a situação de Maior Acompanhado, a tutela ou curatela, quando instituída;
  - Fotocópia do modelo 3 do IRS e respetiva nota de liquidação, do candidato e do agregado familiar e na sua ausência, certidão de ausência de rendimentos passada pela AT;
  - Comprovativo dos rendimentos mensais do candidato e do agregado familiar através de documento da Segurança Social ou recibo de vencimento;
  - Comprovativo da farmácia com a despesa média mensal em medicamentos, no caso de doença crónica;
  - Despesas mensais com mensalidade de ERPI, quando aplicável;
  - Comprovativo do valor de renda de casa ou amortização da hipoteca;
  - Indicação de contacto de emergência;
  - Relatório clínico atualizado, descritivo da situação clínica relativa ao grau de dependência nas atividades da vida diária,
  - Relatório clínico da especialidade de psiquiatria ou neurologia, em situação de alterações cognitivas ou demência;
  - Lista atualizada e assinada pelo médico (receita), dos medicamentos a serem tomados, quando este apoio seja solicitado;
- II. Quando o candidato entenda não entregar documentos referidos acima, ser-lhe-á cobrada a participação familiar máxima ou tabela privada;
- III. Caso entenda necessário, a equipa técnica pode solicitar outros documentos que considere relevantes para uma correta avaliação da situação socioeconómica do candidato.

### Artigo 11º

#### Avaliação das Condições para a Execução do Apoio

- Para efeitos de apreciação da candidatura, é realizada uma visita ao domicílio do candidato, por parte de um elemento da equipa técnica do SAD, no sentido de avaliar as condições físicas da habitação, nomeadamente da casa de banho e do quarto e espaço de uso do candidato, para a realização dos serviços a prestar;
- Esta avaliação tem por objetivo garantir a qualidade do apoio a prestar, assim como o cumprimento de artigos de higiene e saúde no trabalho relativas à equipa do SAD;
- Após a avaliação referida nos números anteriores, será elaborado um relatório, no qual poderá constar um conjunto de propostas de organização e alteração do espaço habitacional, tendo em vista a melhor prestação dos serviços a contratar;
- Para efeitos do número anterior, poderão ser disponibilizados pelo CSPCG o aconselhamento de equipamento de ajudas técnicas ou material de higiene e conforto;
- O acolhimento e o cumprimento das sugestões presentes no relatório, por parte do utente e do seu agregado familiar, garantem as condições para a manutenção dos serviços prestados; estes poderão ser suspensos temporária ou definitivamente, sempre que se verificar a diminuição ou degradação das condições atrás referidas.

## Artigo 12º

### Admissão

- I. Após avaliação e verificadas as condições descritas nas Artigos anteriores, é concretizada a admissão, com a assinatura do contrato de prestação serviços, pagamento da taxa de inscrição e aplicação My Sénior e atribuição de um número de utente;
- II. No ato da admissão o utente deverá optar pela modalidade de pagamento;
- III. O apoio só será iniciado após a formalização do processo e contratualização.

## Artigo 13º

### Admissão Urgente

- I. Por motivos de saúde e/ou carência sociofamiliar, após avaliação da equipa técnica SAD, poderão ser admitidos utentes com carácter de urgência;
  - I.1. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação imediata de candidatura, bem como os documentos elencados no Artigo 10º; estes deverão ser entregues até 4 dias úteis após a admissão; não sendo satisfeito este prazo, será praticado o valor privado.

## Artigo 14º

### Acompanhamento dos novos Utentes

- I. O acompanhamento de um novo utente será realizado no domicílio do mesmo, pela equipa do SAD;
- II. O acompanhamento visa:
  - a) gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao utente;
  - b) estabelecer as rotinas da prestação;
  - c) prestar esclarecimentos sobre os serviços disponibilizados;
  - d) definir as regras de entrada e saída do domicílio do utente;
  - e) promover a participação das pessoas próximas do utente nas atividades desenvolvidas;
  - f) elaborar relatório referente à integração do utente no SAD, que fará parte do Processo Individual.

## Artigo 15º

### Processo Individual do Utente

Após a admissão, é instruído o processo individual do utente, do qual devem constar:

- I. Os documentos constantes na Artigo 10º;
- II. Ficha de diagnóstico social do utente;
- III. Contrato de prestação de serviços e respetiva adenda;
- IV. Plano de desenvolvimento individual, respetivas avaliações e revisões;
- V. Registo de períodos de ausência do domicílio bem como da ocorrência de situações anómalas;
- VI. Registo de reclamações;
- VII. Assinatura da declaração de entrega de bens, quando aplicável;
- VIII. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- IX. Declaração assinada pelo utente ou pelo seu familiar responsável, em como autoriza a informatização dos seus dados pessoais, para efeitos de registo, bem como a sua imagem, para material informativo e de divulgação do CSPCG.

## CAPÍTULO V

### HORÁRIOS E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

#### Artigo 16º

##### Horário de Funcionamento

- I. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de segunda a sexta, das 08h30 às 20h30 e ao fim de semana e feriados das 08h30 às 13.30h e das 15h30 às 20h30;
- II. O SAD não tem período de férias, encerrando no dia de Natal e Domingo de Páscoa, praticando os serviços mínimos e indispensáveis, mediante avaliação prévia;
- III. Na véspera de Natal e Ano Novo o horário de apoio termina às 15.30h, praticando serviços mínimos e indispensáveis, mediante avaliação prévia.

*Handwritten notes:*  
Natal  
W  
SAD  
MS  
#

#### **Artigo 17º**

#### **Seguro de Acidentes Pessoais**

A celebração de um seguro de acidentes pessoais para os utentes é da sua responsabilidade.

#### **Artigo 18º**

#### **Procedimento em situação de emergência**

Em situação de emergência, por acidente ou doença, serão adotados os seguintes procedimentos por parte do SAD:

- I. contacto com a pessoa referenciada como contacto de emergência;
- II. em caso de necessidade, contacto com INEM ou serviço de ambulâncias;
- III. excepcionalmente, na impossibilidade de ser acompanhado por um familiar/pessoa próxima, o utente poderá, de acordo com a disponibilidade do SAD, ser acompanhado por um elemento da equipa.

#### **Artigo 19º**

#### **Reclamações**

Todas as reclamações podem ser registadas no livro de reclamações, conforme Regulamento Interno do CSPCG.

### **CAPÍTULO VI**

#### **PAGAMENTOS E COBRANÇAS**

#### **Artigo 20º**

#### **Cálculo da Comparticipação Familiar/Mensalidade**

- I. A mensalidade a pagar por cada utente em regime livre será estabelecida de acordo com a tabela 'Tabela de comparticipação familiar e serviços extra do SAD', tendo em conta os diferentes serviços contratualizados;
- II. A comparticipação familiar dos utentes abrangidos pelo protocolo com o ISS é calculada de acordo com a 'Tabela de comparticipação familiar e serviços extra do SAD', tendo em conta os serviços contratualizados.
- III. A comparticipação familiar referida no ponto II do presente Artigo não poderá exceder o máximo de 75% do rendimento per capita. Os serviços extra requeridos, para além dos constantes no protocolo com o ISS, são faturados segundo o artigo 5 do ponto II.3;
- IV. Caso se verifique alteração no rendimento do agregado familiar ou dos serviços contratualizados, a mensalidade/comparticipação familiar será ajustada. O ajustamento será efetuado no mês seguinte à comunicação da alteração dos rendimentos ou da alteração do apoio, desde que as mesmas sejam realizadas até ao dia 15 do mês em causa;
- V. Sempre que se verifique necessário, o CSPCG reserva-se o direito de solicitar a atualização dos rendimentos do agregado familiar. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, o CSPCG convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
- VI. Qualquer cálculo não conforme aos descritos acima deverá ser alvo de parecer técnico justificativo e aprovação pela direção;

- VII. A rescisão do contrato de prestação de serviços apenas se torna efetiva quando comunicada com uma antecedência mínima de 30 dias, mantendo-se até esse momento todas as obrigações decorrentes do mesmo.

### Artigo 21º

#### Pagamento da Mensalidade e participação familiar

- I. O pagamento da mensalidade ou participação familiar respeitante ao mês que se inicia deve ser efetuado do dia 1 ao dia 10 de cada mês, após recebimento da fatura. Qualquer dúvida relativa à faturação favor contactar **secretaria.utente@cspcg.pt**.
- II. O pagamento poderá ser feito:
  - a) Preferencialmente por transferência bancária através do IBAN – PT 50.0033.0000.00178033510.05 ou para conta 0033.0000.00178033510.05, colocando para o efeito o respetivo **n.º de utente**;
  - b) Por ATM na Instituição;
  - c) Por transferência em Caixa Multibanco desde que o comprovativo do mesmo seja enviado por email para **tesouraria@cspcg.pt**, com indicação do número de Utente.
- III. Pagamentos efetuados após esta data estão sujeitos a uma penalização de 4%, conforme determina a Portaria nº 291/03 de 8 de agosto.
- IV. Caso o pagamento não seja efetuado até ao final do mês a que respeita a mensalidade e nas condições estabelecidas no número anterior, poderá o CSPCG suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços, sem lugar à restituição de qualquer valor pago na vigência do mesmo, ficando o utente obrigado a regularizar todo e qualquer valor em dívida.
- V. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais é efetuado previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.

### Artigo 22º

#### Cálculo do Rendimento Per capita

O cálculo do rendimento per capita familiar é efetuado anualmente. A participação familiar devida a utentes inseridos no acordo com o ISS é calculada de acordo com a Portaria 196 A/2015. O cálculo da participação familiar é efetuado anualmente, com base nas informações constantes dos documentos referidos na Artigo 10º do presente regulamento.

Para efeitos de apuramento dos rendimentos são considerados os que constam da declaração anual de IRS.

- I. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar consideram-se as seguintes despesas fixas:
  - a) o valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
  - b) renda da casa ou amortização de empréstimo para aquisição de casa própria e permanente;
  - c) despesas com saúde e com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - d) despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da área de residência.
- II. O somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) tem um limite máximo de 1 RMMG;
- III. 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.

### Artigo 23º

#### Situações de Revisão da Participação Familiar

- I. Em situação de ausência do domicílio, por motivos de internamento hospitalar, ou ausência por

- motivo de doença devidamente justificados, por um período igual ou superior a 15 dias seguidos, haverá uma redução de 10% no valor da mensalidade;
- II. A redução da mensalidade referida no número 1 do presente Artigo será efetuada no mês seguinte à interrupção;
  - III. Em situação de interrupção/suspensão do serviço por um período igual ou superior a 30 dias seguidos, haverá redução de 50% da mensalidade, para efeitos de reserva de vaga;
  - IV. A mensalidade será atualizada no início de cada ano letivo, mediante a apresentação da documentação referida na Artigo 10º. A Direção reserva-se o direito à atualização da participação mensal, em caso de não apresentação da documentação pedida;
  - V. As ausências previsíveis deverão ser comunicadas ao CSPCG até ao dia 25 do mês anterior, de forma a que a faturação já possa ser feita corretamente.

## **CAPÍTULO VII**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **Artigo 24º**

##### **Direitos dos Utentes**

Os utentes têm direito:

- I. Aos cuidados contratados prestados por profissionais qualificados.
- II. A ser informados das Artigos e regulamentos vigentes.
- III. Ao reconhecimento da sua capacidade de autodeterminação.
- IV. À reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como ao respeito pelos seus usos e costumes.
- V. Ao respeito pela sua dignidade e pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas.
- VI. À confidencialidade dos seus dados pessoais, familiares e de saúde.
- VII. Ao acesso à ementa mensal.
- VIII. A apresentar reclamações.
- IX. À guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue ao SAD.
- X. A autorizar ou não a captura de imagens
- XI. A participar na elaboração da avaliação diagnóstica e plano de intervenção individual.

#### **Artigo 25º**

##### **Deveres dos Utentes**

Os utentes têm o dever de:

- I. Respeitar e cumprir o disposto no contrato de prestação de serviços e no regulamento interno do SAD.
- II. Tratar com respeito e dignidade os colaboradores e dirigentes do CSPCG.
- III. Entregar informação clínica e prescrição de medicação relevante à prestação de cuidados.
- IV. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido no presente regulamento e no contrato de prestação de serviços.
- V. Enviar de 1 a 5 de janeiro documentação atualizada, conforme Artigo 10º, para [apoio.domiciliario@cspcg.pt](mailto:apoio.domiciliario@cspcg.pt).
- VI. Não fazer captura de imagens sem informação visível e sem o consentimento das colaboradoras.

#### **Artigo 26º**

##### **Direitos dos Familiares**

- I. Os familiares têm direito a ser informados do regulamento vigente no SAD;
- II. A participar na elaboração da avaliação diagnóstica e plano de intervenção individual

do utente.

**Artigo 27º**  
**Deveres dos Familiares**

Os familiares têm o dever de:

- I. Tratar com respeito e dignidade os colaboradores e dirigentes do CSPCG;
- II. Respeitar e cumprir o regulamento e Artigos vigentes.

**Artigo 28º**  
**Direitos da Instituição**

A Instituição tem direito:

- I. Ao respeito pelos seus dirigentes e colaboradores.
- II. A receber atempadamente e dentro dos prazos previstos os valores estipulados.
- III. A suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços, sem lugar à restituição de qualquer valor pago na vigência do mesmo, quando o utente ou um membro do seu agregado familiar:
  - a) apresentar comportamentos lesivos da integridade física e moral dos colaboradores e dirigentes da Instituição;
  - b) praticar contra a Instituição, colaboradores ou elementos da direção, qualquer facto ilícito previsto e punível na lei penal;
  - c) apresentar comportamentos violadores da dignidade cívica e moral, suscetíveis de responsabilidade civil;
  - d) contratualizar serviços com os colaboradores do CSPCG, durante ou após um ano decorrido da cessação de prestação de serviços prestados pelo CSPCG e sem o seu acordo;
  - e) violar o disposto no presente regulamento ou no contrato de prestação de serviços.

**Artigo 29º**  
**Deveres da Instituição**

A Instituição, dentro das competências que lhe são atribuídas, obriga-se a:

- I. A cumprir com o disposto no contrato de prestação de serviços e no presente regulamento interno.
- II. A garantir a qualidade dos serviços prestados.
- III. A adequar o plano de cuidados às necessidades do utente.
- IV. A guardar sigilo dos dados constantes do processo individual do utente.

**Artigo 30º**  
**Direitos dos Colaboradores**

Os colaboradores têm direito:

- I. À informação necessária para a correta prestação de serviços;
- II. Ao material e equipamento necessário à prossecução do seu trabalho;
- III. A serem tratados com respeito e dignidade por utentes e familiares.

**Artigo 31º**  
**Deveres dos Colaboradores**

Os colaboradores têm o dever de:

- I. Cumprir as Artigos técnicas e funcionais instituídas;
- II. Cumprir com a prestação de serviços contratada;

Handwritten signatures and initials in the right margin, including "MRS" and a blue mark.

- III. Observar escrupulosamente as Artigos de saúde, higiene e segurança no trabalho.
- IV. Guardar lealdade à Instituição;
- V. Guardar sigilo relativamente a todas as informações obtidas no âmbito do seu desempenho profissional, quer relativamente à Instituição quer relativamente aos utentes;
- VI. Respeitar o direito à privacidade e à capacidade de autodeterminação dos utentes;
- VII. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens que lhe forem confiados, relacionados com o seu trabalho.
- VIII. Praticar rigorosamente os princípios éticos e deontológicos no exercício da sua atividade;
- IX. Contribuir para a preservação do bom nome da Instituição;
- X. Comunicar ao superior hierárquico os acidentes ou ocorrências que ocorram no âmbito da prestação de serviços;
- XI. Não aceitar serviços privados, pedidos pelos utentes, durante a vigência do contrato de prestação de serviços ou no ano seguinte ao seu término.

### **Artigo 32º**

#### **Gestão e Prevenção de Negligência, Abusos e Maus-Tratos**

Em situação de negligência, abuso e maus-tratos praticados quer por colaboradores quer por familiares, o CSPCG tem o dever de atuar de acordo com a legislação penal e laboral em vigor.

## **CAPÍTULO VIII**

### **VIGÊNCIA E CESSAÇÃO DO CONTRATO**

#### **Artigo 33º**

##### **Contrato**

- I. Nos termos da legislação em vigor, deve ser celebrado entre o utente e/ou o seu familiar responsável e o CSPCG um contrato de prestação de serviços, no qual constam a identidade do utente, morada e local da prestação do serviço, regras de funcionamento e adenda com o descritivo dos serviços contratualizados, frequência e valor a ser pago.
- II. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes, entrando em vigor após respetivas assinaturas. Não haverá lugar a reembolso relativo aos valores faturados, quando esta indicação não for cumprida.

#### **Artigo 34º**

##### **Cessaçã do Contrato**

1 - O contrato de prestação de serviços pode cessar:

- I. Por acordo entre as partes;
- II. Por denúncia de qualquer um dos outorgantes, desde que notificado o outro, por escrito, com o mínimo de quinze dias de antecedência, ficando, nestas circunstâncias, o utente/familiar responsável obrigado ao pagamento de todos os valores em dívida para com o CSPCG;
- III. Por decisão unilateral do CSPCG, quando o utente ou seus familiares não cumpram as obrigações assumidas nos termos do presente contrato e/ou regulamento interno e sempre que a evolução do grau de dependência ou incapacidade do utente não seja compatível com os serviços prestados pelo SAD. Para tanto, deverá o CSPCG avisar o utente/familiar responsável com trinta dias de antecedência;
- IV. Quando ocorra o previsto no n.º II do presente artigo, não é devida ao utente/familiar responsável qualquer indemnização;

- V. Quando se verificar mora no pagamento de qualquer quantia que esteja em dívida por parte do utente/familiar responsável e estes, devidamente notificados para o efeito, não resolvam a situação no prazo de quinze dias a contar da data do aviso de dívida;
- VI. Por óbito do Utente, caso no qual a cessação da prestação de serviços deverá ser comunicada à Instituição, pelo familiar responsável. A participação mensal a pagar corresponderá ao valor proporcional ao número dos dias de serviço prestado. Igual procedimento será efetuado aquando exista um internamento em ERPI.

2 - Nas situações em que o termo do contrato resulte de incumprimento do Utente/familiar responsável, fica o representante obrigado ao pagamento de todo e qualquer valor em dívida, sem direito à restituição de qualquer valor pago decorrente da prestação de serviços;

## CAPÍTULO IX

### DISPOSIÇÕES FINAIS

#### Artigo 35º

#### Disposições Finais

- I. Todas as questões que surjam durante a prestação de serviços ao utente pelo SAD serão resolvidas de acordo com a legislação aplicada às IPSS, com este regulamento e com o parecer dos técnicos e da Direção do CSPCG;
- II. As eventuais reclamações ou sugestões, quanto ao funcionamento do SAD ou quanto aos atos praticados pelo pessoal técnico e auxiliar, deverão ser apresentados à técnica responsável do serviço, que resolverá os casos que se enquadrem no âmbito das suas competências, ou os apresentará à Direção, se excederem a sua competência ou se, pela sua gravidade, for entendido ser esse o procedimento adequado à situação em causa;
- III. O presente regulamento será objeto de alteração ou revogação, sempre que a legislação o exija, ou os interesses internos do SAD o justifiquem. Nos termos da legislação em vigor, a técnica responsável do serviço deverá informar o utente e/ou responsável familiar sobre quaisquer alterações ao presente regulamento, com a antecedência mínima de trinta dias relativamente à data de entrada em vigor;
- IV. As auxiliares de ação direta ficam com a incumbência de alertar a coordenadora da resposta social sempre que seja detetada uma situação de negligência ou maus-tratos nos utentes;
- V. Os casos omissos e/ou duvidosos serão devidamente analisados e decididos pela Direção, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

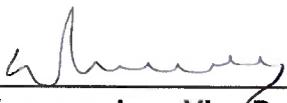
#### Artigo 36º

#### Entrada em vigor

O presente regulamento foi aprovado em Reunião de Direção, a 27 de junho de 2025, e entra em vigor no dia 1 de setembro de 2025.

**A DIREÇÃO**

  
Pe. Hugo Gonçalves - Presidente

  
Luís Vasconcelos - Vice Presidente

  
Joaquina Matos - Diretora Financeira

  
Rui Quinhões - Secretário

  
Leonor Barbosa - Vogal

  
Sofia Pinto Coelho - Vogal

\_\_\_\_\_  
Ricardo Malheiro - Vogal

MCS  
SR  
MB  
H

# ÍNDICE

CAPÍTULO I.....	1
NATUREZA E OBJETIVOS .....	1
CAPÍTULO II.....	2
ENQUADRAMENTO LEGISLATIVO.....	2
CAPÍTULO III.....	3
CARACTERIZAÇÃO DA RESPOSTA SOCIAL .....	3
CAPÍTULO IV .....	3
PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO .....	3
CAPÍTULO V .....	5
HORÁRIOS E REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	5
CAPÍTULO VI .....	6
PAGAMENTOS E COBRANÇAS.....	6
CAPÍTULO VII .....	8
DIREITOS E DEVERES .....	8
CAPÍTULO VIII .....	10
VIGÊNCIA E CESSAÇÃO DO CONTRATO .....	10
CAPÍTULO IX .....	11
DISPOSIÇÕES FINAIS .....	11

## DECLARAÇÃO

Handwritten signature and initials: "Azerat" at the top, a large blue signature, "SAD" below it, "MS" below that, and a blue symbol resembling a dollar sign at the bottom.

UTENTE Nº

EU, ..... (nome do utente)

declaro para os devidos efeitos que tomei conhecimento e aceito o conteúdo dos seguintes anexos ao Regulamento Interno do Centro Social Paroquial do Campo Grande:

- Anexo IX ao RICSPCG, Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)
- Anexo VII A regime de participações, mensalidades e atividades extra propostas e seus preços.

Lisboa \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025

O utente/familiar responsável

---