

## CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

### ARTIGO 1.º

#### Denominação/Natureza/Localização

I - A Associação de Reformados, Pensionistas e Idosos do Vale D'Este é uma instituição particular de solidariedade social e tem sede na Rua da Cruz, Celeirós, Braga.

II - A Associação de Reformados, Pensionistas e Idosos do Vale D'Este tem por objetivo primordial contribuir para a promoção integral da pessoa humana, cooperando com os serviços públicos competentes ou com as Instituições Particulares, num espírito de solidariedade humana, cristã e social.

III - Tendo em vista a percussão dos seus objetivos, a Associação criou e desenvolveu diversificados serviços de Apoio à Terceira Idade, nomeadamente Lar de Idosos, Centro de Dia e Apoio Domiciliário.

### ARTIGO 2º

#### Âmbito/Fins Apoio ao Domicílio

O serviço de Apoio Domiciliário tem sede na rua da Cruz – Celeirós tem capacidade para acolher 22 Utentes.

O serviço de Apoio Domiciliário é uma estrutura vocacionada para prestar no domicílio, cuidados individualizados e personalizados, a pessoas idosas, bem como outras pessoas, e suas famílias, que por motivos de doença, deficiência ou outro impedimento não possam assegurar (temporária ou permanentemente) a satisfação das suas necessidades básicas e atividades da vida diária.

### ARTIGO 3.º

#### População-Alvo

O serviço de Apoio Domiciliário dirige-se prioritariamente a todas as pessoas (idosas) que por motivos de doença, deficiência ou outro impedimento vivam isoladas sem retaguarda familiar e/ou condições de vida de grande precariedade.

#### **ARTIGO 4.<sup>º</sup>**

##### **Objetivos**

O serviço de Apoio Domiciliário tem como objetivos:

1. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e suas famílias;
2. Assegurar especificamente aos indivíduos e suas famílias a satisfação das suas necessidades básicas e atividades da vida diária;
3. Combater situações de isolamento e falta de apoio (social e familiar) em que muitas pessoas vivem;
4. Promover a manutenção do idoso no seu ambiente familiar retardando a sua institucionalização;

#### **CAPÍTULO II**

#### **ADMISSÃO DOS UTENTES**

A admissão dos utentes é condicionada pelo número de vagas existentes.

Havendo vaga a admissão é feita após visita domiciliária e é da competência da Direção Técnica. Não havendo vaga, no imediato, o candidato fica inscrito em lista de espera.

#### **ARTIGO 5.<sup>º</sup>**

##### **Condições de admissão dos Utentes**

A admissão dos Utentes deve respeitar as seguintes formalidades:

1. Inscrição prévia na Secretaria da Instituição;

<b>ARPIVE</b> Lar de Celeirós	<b>REGULAMENTO INTERNO - SAD</b>	Página 3 de 18
----------------------------------	----------------------------------	----------------

2. Ter idade igual ou superior a 60 anos, considerando-se pessoas com uma idade inferior;
3. Ser residente na área geográfica de Celeirós, Vimieiro, Aveleda ou Figueiredo e, posteriormente, de freguesias limítrofes.

## **ARTIGO 6º**

### **Critérios de Admissão**

Terão prioridade de admissão todas as pessoas que “cumprirem” os seguintes critérios:

1. Situação económica (particularmente situações desfavorecidas e de grande precariedade);
2. Situação de isolamento;
3. Idade avançada;
4. Desajustamento familiar grave ou impossibilidade por parte da família de prestar apoio e assistência que o idoso necessita;
5. Data ou Ordem de Inscrição.

## **ARTIGO 7.º**

### **Documentos**

No ato de inscrição deverão ser apresentados os seguintes documentos:

- a) Cópia do Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão;
- b) Cópia do Cartão de Contribuinte;
- c) Cópia do Cartão do Serviço Nacional de Saúde;
- d) Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação ou no caso de dispensa de apresentação de declaração de rendimentos, uma certidão de rendimentos da Autoridade Tributária e Aduaneira;
- e) Informação médica comprovativa de ausência de doença infetocontagiosa, historial clínico e posologia.
- f) Cópia do Cartão de beneficiário (Segurança Social, A.D.S.E., Outro).
- g) Cópia dos comprovativos de rendimentos do Agregado Familiar;

ARPIVE Lar de Cadeiros	REGULAMENTO INTERNO - SAD	Página 4 de 18
---------------------------	---------------------------	----------------

h) Declaração da farmácia a comprovar os gastos mensais em medicamentos.

**ARTIGO 8.º**  
**Processo Individual do Utente**

No processo individual do Utente constam:

- a) Ficha de inscrição;
- b) Cópia dos documentos assinalados no artigo 8 de presente documento;
- c) Cópia do documento de identificação do responsável legal;
- d) Lista de autorizações;
- e) Plano individual do utente;
- f) Contrato de alojamento e prestação de serviços;
- g) Todas as informações relevantes à sua situação.

**ARTIGO 9.º**  
**Contrato de Prestação de Serviços**

No ato de admissão dos utentes ao Serviço de Apoio Domiciliário, será celebrado um contrato, por escrito, com os mesmos e/ou seus familiares onde constam nomeadamente:

- Serviços a prestar ao utente (período e horário);
- Obrigações e direitos de ambas as partes (Instituição e Utente);
- Comparticipação mensal do utente;
- Local e horário da prestação de serviços;
- Período de início e vigência do contrato.

No caso de se verificar alguma alteração nos elementos que constam do contrato, haverá lugar à atualização do mesmo.

### **CAPÍTULO III** **REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO**

#### **ARTIGO 10.º**

##### **Funcionamento**

###### **a) Horário de Funcionamento:**

O Serviço de Apoio Domiciliário encontra-se em funcionamento das 8h às 17h de Segunda a Sexta-feira; Em casos excepcionais poderá funcionar no fim-de-semana.

###### **b) Horário das Refeições:**

O serviço de Apoio Domiciliário fornece, de 2<sup>a</sup>. a 6<sup>a</sup>., serviço de alimentação. As refeições começam a ser distribuídas aos utentes a partir das 11h45m.

###### **c) Horário de Higiene Pessoal**

A equipa do serviço de Apoio Domiciliário presta serviço de higiene pessoal de segunda a sexta-feira das 8h às 17h.

###### **d) Encerramento:**

<b>ARPIVE</b> <small>Lar de Caleiros</small>	<b>REGULAMENTO INTERNO - SAD</b>	<b>Página 6 de 18</b>
-------------------------------------------------	----------------------------------	-----------------------

O Serviço de Apoio Domiciliário não se realiza aos sábados, domingos e feriados. No dia 24 e dia 31 de Dezembro o Apoio ao Domicílio funciona até às 14H, no dia de Carnaval e na segunda feira de Páscoa o serviço encerra.

### **ARTIGO 11.<sup>º</sup>**

#### **Serviços Prestados**

O Serviço de Apoio Domiciliário presta diariamente um conjunto de serviços com o intuito de permitir aos seus utentes a permanência no seu ambiente familiar e social.

#### **I**

Deste modo, os serviços são:

- Confeção/ transporte/distribuição de refeições (respeitando as dietas com prescrição médica): Almoço (composto por sopa, prato do dia, pão e sobremesa) e Jantar (sopa, prato e sobremesa);
- Cuidados de higiene/conforto pessoal e de imagem;
- Tratamento de roupas do uso pessoal do utente;
- Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados;
- Animação/Socialização e aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;

#### **II**

O Serviço de Apoio ao Domicílio assegura ainda outros serviços, nomeadamente:

- Realização de atividades de motricidade e ocupacionais;
- Cedência de ajudas técnicas;
- Apoio psicossocial;
- Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes.

#### **III**

<b>ARPIVE</b> Lar de Caleiros	<b>REGULAMENTO INTERNO - SAD</b>	Página 7 de 18
----------------------------------	----------------------------------	----------------

- Os cuidados e serviços só são prestados em dias úteis. Em casos excepcionais será avaliado pela direção em relação aos fins de semana e feriados.

### **ARTIGO 12.º**

#### **Deveres dos Utentes**

Constituem deveres dos Utentes do Serviço de Apoio Domiciliário os seguintes pontos:

1. Respeitar e cumprir o presente regulamento;
2. Respeitar e colaborar com a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário;
3. Pagar a mensalidade, previamente fixada de acordo com as normas estabelecidas na portaria nº 196/A-2015 de 15/07/2015 com as alterações previstas na portaria 218/D de 15/07/2019;
4. Comunicar ao Responsável do serviço de Apoio Domiciliário qualquer alteração ao serviço;
5. Não exigir serviços que não se coadunem com os serviços acordados e mencionados no contrato de prestação de serviços.

### **ARTIGO 13.º**

#### **Direitos dos Utentes**

Constituem direitos dos Utentes do Apoio Domiciliário os seguintes pontos:

1. Beneficiar de todos os serviços colocados à sua disposição e adequados à sua situação, de forma a garantir o seu bem-estar e qualidade de vida;
2. Ser tratado com respeito pela equipa de Apoio Domiciliário;
3. Ver respeitada a sua individualidade, intimidade e privacidade, por parte da equipa de Apoio Domiciliário;
4. A prestação dos serviços solicitados e contratados para a satisfação das suas necessidades;

5. Ser servido pela equipa de Apoio Domiciliário por vontade própria;
6. A reclamar, verbalmente ou por escrito.

## ARTIGO 14.<sup>º</sup>

### Mensalidade

A mensalidade é determinada pela aplicação de uma percentagem (40% a 75%) sobre o rendimento "per capita" do agregado familiar;<sup>1</sup>

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

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

Sendo:

RC - Rendimento "per capita" mensal;

RAF - Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);

D - Despesas mensais fixas;

N - Número de elementos do agregado familiar.

Entende-se por rendimento "per capita" mensal, rendimento do agregado familiar, despesas mensais fixas e número de elementos do agregado familiar o constante na portaria nº 196/A-2015 de 15/07/2015, com as alterações previstas na portaria 218/D de 15/07/2019.

### Tabela de Comparticipação de Apoio Domiciliário:

<sup>1</sup>

Serviço	Frequência	Percentagem
Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal	2 <sup>a</sup> a 6 <sup>a</sup>	
Cuidados de Imagem	2 <sup>a</sup> a 6 <sup>a</sup>	
Higiene Adicional	2 <sup>a</sup> a 6 <sup>a</sup>	40% (2 serviços)
Fornecimento/Apoio de Alimentação	2 <sup>a</sup> a 6 <sup>a</sup>	45% (3 serviços)
Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;	2 <sup>a</sup> a 6 <sup>a</sup>	50% (4 serviços)
Higiene Habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados	1x semana	55% (5 serviços)
Tratamento da roupa do uso pessoal do utente	1x semana	60% (6 serviços ou mais)
<b>DIAS ÚTEIS</b>		

Serviço	Frequência	Percentagem
Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal	Semanal + Fim de Semana	

Fornecimento/Apoio de Alimentação	Semanal + Fim de Semana	
Higiene Habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados	1x semana + Fim de Semana	50% (2 ou mais serviços dias úteis + 1 fim de semana/feriados) 60% (2 ou mais serviços dias úteis + 2 fim de semana/feriados)
Tratamento da roupa do uso pessoal do utente	1x semana + Fim de Semana	75% (2 ou mais serviços dias úteis + 3 ou mais fim de semana/feriados)

A mensalidade será atualizada no início de cada ano civil de acordo a lei em vigor e é paga no último dia útil de cada mês.

**Nota: a comparticipação máxima nunca deverá ultrapassar o custo médio por utente.**

## ARTIGO 15.<sup>º</sup>

### Faltas e Desistências

I - No caso de o Utente pretender faltar, por qualquer motivo, deverá comunicá-lo à Diretora Técnica ou Funcionária de serviço.

II - As faltas que não ultrapassem uma semana, não determinam qualquer dedução no valor da mensalidade.

III- Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

IV - Na eventualidade do Utente pretender desistir de frequentar o Apoio ao Domicílio deverá comunicá-lo, com antecedência, à Diretora Técnica ou à Instituição.

V - Caso o Utente desista de frequentar o Apoio ao Domicílio não será readmitido.

### Infrações e Penalidades

I - Na eventualidade do Utente não cumprir o presente regulamento ou praticar qualquer ato ou atitude que coloque em causa o respeito pela pessoa, sua integridade, dignidade e bens será punido desde uma pena de advertência – aviso – até expulsão, conforme a gravidade do ato ou atitude praticada.

II - As penas, quer de advertência quer de expulsão, são da exclusiva competência da Direção, após ouvidos todos os testemunhos envolvidos na ocorrência.

## CAPÍTULO IV DA INSTITUIÇÃO

### ARTIGO 17.º Deveres da Instituição

São deveres da Instituição:

- Fornecer as refeições em qualidade e quantidade de acordo com as necessidades de cada Utente;
- Garantir a qualidade na prestação dos serviços solicitados pelos utentes e/ou suas famílias;
- Assegurar o regular funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- Manter atualizados os processos dos utentes.

## CAPÍTULO V RECURSOS HUMANOS

## ARTIGO 18º

## Gestão/Coordenação

O Serviço de Apoio Domiciliário é orientado pela Direção Técnica da Associação de Reformados, Pensionistas e Idosos do Vale D'Este. O funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário é assegurado por uma equipa constituída por:

**Diretor(a) técnico(a):**

É da sua competência:

- a) Admissão dos utentes;
- b) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada utente, fazendo parte do mesmo toda a documentação de carácter confidencial;
- c) Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos a admissão;
- d) Estudar e definir a comparticipação do utente de acordo com os critérios definidos;
- e) Elaborar o plano anual de atividades;
- f) Estabelecer todos os contatos necessários com a Segurança Social com vista à melhoria dos serviços prestados;
- g) Fazer o controlo de legislação, de normas e de documentos internos, referentes à resposta social da terceira idade.
- h) Proceder ao acolhimento dos utentes de forma a facilitar a sua integração.
- i) A gestão do funcionamento do Apoio Domiciliário devendo proceder ao enquadramento e supervisão do pessoal.
- j) Elaborar o horário de trabalho do pessoal.

**Auxiliares de Ação Direta:**

É da sua competência:

- Prestar cuidados de higiene e conforto aos utentes;
- Colaborar na distribuição e transporte das refeições.

#### Artigo 19º

##### (Deveres do Trabalhador)

I – Sem prejuízo de outras obrigações, o trabalhador deve:

- a) Observar o disposto no contrato de trabalho e nas disposições legais e convencionais que o regem;
- b) Respeitar e tratar com urbanidade e probidade o empregador, os superiores hierárquicos os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a instituição;
- c) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
- d) Realizar o trabalho com zelo e diligência;
- e) Cumprir as ordens e instruções da Diretora Técnica em tudo o que respeite à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias;
- f) Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações relativas à instituição ou seus utentes, salvo no cumprimento de obrigação legalmente instituída;
- g) Velar pela conservação e boa utilização dos bens, equipamentos e instrumentos relacionados com o seu trabalho;
- h) Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços prestados pela instituição e para a melhoria do respetivo funcionamento, designadamente, promovendo ou executando todos os atos tendentes à melhoria da produtividade e participando de modo diligente nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela entidade patronal, ainda que realizadas fora do horário de trabalho;
- i) Cooperar com a instituição na melhoria do sistema de segurança, higiene e saúde no trabalho, nomeadamente, por intermédio dos representantes dos trabalhadores eleitos para esse fim;

j) Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas nas disposições legais ou convencionais aplicáveis, bem como as ordens dadas pela Diretora Técnica.

II – O dever de obediência, a que se refere a alínea e) do número anterior, respeita tanto às ordens e instruções dadas diretamente pela Diretora Técnica como às emanadas dos superiores hierárquicos do trabalhador, dentro dos poderes que por aquele lhes forem atribuídos.

#### Artigo 20º

##### (Direitos/Garantias do Trabalhador)

É proibido ao empregador:

- a) Opor-se, por qualquer forma, a que o trabalhador exerça os seus direitos, bem como despedi-lo, aplicar-lhe outras sanções, ou tratá-lo desfavoravelmente por causa desse exercício;
- b) Obstaculizar, injustificadamente, à prestação efetiva do trabalho;
- c) Exercer pressão sobre o trabalhador para que atue no sentido de influir desfavoravelmente nas condições de trabalho dele ou dos companheiros;
- d) Diminuir a retribuição, baixar a categoria ou transferir o trabalhador para outro local de trabalho, salvo nos casos legal ou convencionalmente previstos;
- e) Ceder trabalhadores do quadro de pessoal próprio para utilização de terceiros que sobre esses trabalhadores exerçam os poderes de autoridade e direção próprios do empregador ou por pessoa por ele indicada, salvo nos casos especialmente previstos;
- f) Obrigar o trabalhador a adquirir bens ou a utilizar serviços fornecidos pelo empregador ou por pessoa por ele indicada;
- g) Explorar, com fins lucrativos, quaisquer cantinas, refeitórios, economatos ou outros estabelecimentos diretamente relacionados com o

trabalho, para fornecimento de bens ou prestação de serviços aos trabalhadores;

h) Fazer cessar o contrato e readmitir o trabalhador, mesmo com o seu acordo, havendo o propósito de o prejudicar em direitos ou garantias decorrentes da antiguidade.

**Artigo 21º**  
**(Direitos/Deveres do Voluntário)**

I – Constituem direitos do Voluntário da Estruturas Residencial para pessoas idosas:

- a) Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
- b) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua;
- c) Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;
- d) Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
- e) Participação das decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
- f) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e certificação.
- g) Acordar com a organização promotora um programa de voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar.

II – Constituem deveres do Voluntário da Estruturas residencial para pessoas idosas:

*Para com os Destinatários:*

- a) Respeitar a vida privada e a dignidade da pessoa;
- b) Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais;
- c) Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
- d) Usar de bom senso na resolução de assuntos imprevistos, informando os respetivos responsáveis;
- e) Atuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações

ARPIVE Lar de Caleirós	REGULAMENTO INTERNO - SAD	Página 16 de 18
---------------------------	---------------------------	-----------------

patrimoniais;

- f) Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do destinatário;
- g) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário.

*Para com a Organização Promotora:*

- a) Observar os princípios e normas inerentes à atividade, em função dos domínios em que se insere;
- b) Conhecer e respeitar estatutos e funcionamento da organização, bem como as normas dos respetivos programas e projetos;
- c) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
- d) Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
- e) Participar em programas de formação para um melhor desempenho do seu trabalho;
- f) Dirimir conflitos no exercício do seu trabalho de voluntário;
- g) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário.
- h) Não assumir o papel de representante da organização sem seu conhecimento ou prévia autorização;
- i) Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua atividade;
- j) Informar a organização promotora com a maior antecedência possível sempre que pretenda interromper ou cessar o trabalho voluntário.

*Para com os Profissionais:*

- a) Colaborar com os profissionais da organização promotora, potenciando a sua atuação no âmbito de partilha de informação e em função das orientações técnicas inerentes ao respetivo domínio de atividade;
- b) Contribuir para o estabelecimento de uma relação fundada no respeito pelo trabalho que cada um compete desenvolver.

*Para com os outros Voluntários:*

- a) Respeitar a dignidade e liberdade dos outros voluntários, reconhecendo-os como pares e valorizando o seu trabalho;

ARPIVE Lar de Caleiros	REGULAMENTO INTERNO - SAD	Página 17 de 18
---------------------------	---------------------------	-----------------

- b) Fomentar o trabalho de equipa, contribuindo para uma boa comunicação e um clima de trabalho e convivência agradável;
- c) Facilitar a integração, formação e participação de todos os voluntários.

*Para com a Sociedade:*

- a) Fomentar uma cultura de solidariedade;
- b) Difundir o voluntariado;
- c) Conhecer a realidade sociocultural da comunidade, onde desenvolve a sua atividade de voluntário;
- d) Complementar a ação social das entidades em que se integra;
- e) Transmitir com a sua atuação, os valores e os ideais do trabalho voluntário.

## **CAPÍTULO VI** **RECURSOS MATERIAIS**

O serviço de Apoio Domiciliário possui:

- a) Uma viatura;
- b) 22 sacos;
- c) 22 marmitas;

## **CAPÍTULO VII** **FUNCIONÁRIOS**

O serviço de Apoio Domiciliário é composto por uma equipa de trabalho que asseguram diariamente os serviços de Higiene pessoal e habitacional, Alimentação, Tratamento de Roupa e Outros que se considerem necessários. Esta equipa é constituída por 3 ajudantes de ação direta, 1 auxiliar de serviços gerais, 1 psicóloga/diretora técnica e 1 nutricionista..

## **CAPÍTULO VIII**

### Legislação Aplicável

Os princípios legislativos pelos quais se rege o Apoio Domiciliário são:

- Portaria nº 196/A-2015, de 1 de julho, alterada pelas Portarias n.º 296/2016, de 28 de novembro, 218-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;
- Portaria 38/2013, de 30 de janeiro;
- Guião Técnico n.º 7da DGASS de 1996;
- Protocolo de Cooperação em vigor;
- Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

## CAPÍTULO IX OBSERVAÇÕES FINAIS

Qualquer alteração deste regulamento deve ser comunicada ao ISS, I.P..

Deve ser entregue um exemplar do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar, no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

Os casos omissos no presente regulamento interno serão resolvidos de acordo com a legislação aplicável às IPSS e com o parecer da Direção – quando estes se referirem ao normal funcionamento do Apoio Domiciliário.

Aprovado por unanimidade em reunião de Direção da Associação de Reformados, Pensionistas e Idosos do Vale D' Este, no dia 11 do mês de dezembro do ano de 2024.