



Regulamento Interno
Serviço de Apoio Domiciliário

Handwritten signature



CERCIAG

Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

ÍNDICE

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS	3
Artigo 1º Âmbito de Aplicação	3
Artigo 2º Legislação Aplicável	3
Artigo 3º Objectivos do Regulamento.....	3
Artigo 4º Destinatários e Objectivos da Resposta.....	4
Artigo 5º Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas	4
CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DAS PESSOAS APOIADAS.....	5
Artigo 6º Condições de Admissão	5
Artigo 7º Inscrição/Candidatura.....	5
Artigo 8º Critérios de Admissão.....	6
Artigo 9º Lista de Espera	6
Artigo 10º Admissão	6
Artigo 11º Acolhimento de Novas Pessoas Apoiadas.....	7
Artigo 12º Processo Individual.....	8
CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	9
Artigo 13º Instalações.....	9
Artigo 14º Horários de Funcionamento	9
Artigo 15º Pagamento de Mensalidades	10
Artigo 16º Tabela de Comparticipações Mensais	10
Artigo 17º Serviços Prestados	13
Artigo 18º Quadro de Pessoal	15
Artigo 19º Direcção Técnica	16
CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES.....	16
Artigo 20º Direitos e Deveres das Pessoas Apoiadas	16
Artigo 21º Direitos e Deveres das Pessoas Significativas/Representante Legal.....	17
Artigo 22º Direitos e Deveres da Entidade Gestora do Serviço (CERCIAG).....	18
Artigo 23º Direitos e Deveres dos/das trabalhadores/as.....	18
Artigo 24º Formas de Participação.....	19
Artigo 25º Contrato Prestação de Serviços.....	19
Artigo 26º Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa da Pessoa Apoiada.....	19
Artigo 27º Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável à Entidade Gestora	20
Artigo 28º Regulamento Geral de Protecção de Dados.....	20
CAPÍTULO V PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA	20
Artigo 29º Acidentes e Doenças Súbitas.....	20
Artigo 30º Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos.....	20
CAPÍTULO VI SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES	21
Artigo 31º Livro de Reclamações	21
Artigo 32º Sistema Interno de Sugestões e Reclamações.....	21
CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS.....	21
Artigo 33º Resolução de Conflitos/Litígios	21
Artigo 34º Foro Competente.....	22
Artigo 35º Alterações ao Presente Regulamento.....	22
Artigo 36º Integração de Lacunas	22
Artigo 37º Disposições Complementares	22
Artigo 38º Entrada em Vigor.....	22

Aprovação – Conselho de Administração, Acta N.º 613
Data – 01-10-2025



[Handwritten signatures and initials]

Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º Âmbito de Aplicação

A Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Águeda, CRL., designada por CERCIAG, com acordo de cooperação para a resposta social de APOIO DOMICILIÁRIO celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro em 30 de Junho de 1995, com a sua última revisão a 28 de Agosto de 1996, pertencente à Cooperativa de Solidariedade Social CERCIAG, equiparada a Instituição Particular de Solidariedade Social em 1999.

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona no domicílio, tem uma capacidade de resposta para 20 pessoas e rege-se pelos seguintes artigos.

Artigo 2º Legislação Aplicável

O Serviço de Apoio Domiciliário enquadra-se num dos Departamentos da CERCIAG, e é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e/ou pessoas que se encontrem no seu domicílio e rege-se pelo estipulado na seguinte legislação:

- a) Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de Fevereiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de Novembro;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho, na sua actual redacção (Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de Julho);
- c) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de Março, republicado pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de Dezembro e alterado pelo Decreto lei n.º 136/2023, de 29 Dezembro;
- d) Decreto-lei n.º 120/2015, de 30 Junho;
- e) Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro;
- f) Compromisso de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação.

Artigo 3º Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos das pessoas apoiadas e demais partes interessadas;
- b) Assegurar a divulgação das formas de organização e do cumprimento das regras de funcionamento da resposta social de APOIO DOMICILIÁRIO;
- c) Promover a participação activa das pessoas apoiadas, significativas ou representantes legais ao nível da gestão da resposta social.



Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

Artigo 4º

Destinatários e Objectivos da Resposta

São destinatários do serviço de APOIO DOMILIÁRIO, 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 actividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

Constituem objectivos do Apoio Domiciliário:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c) Contribuir para a permanência das pessoas no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades das pessoas, sendo estes objectos de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros/as cuidadores/as.

Artigo 5º

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

O desenvolvimento das actividades/serviços é efectuado de acordo com as orientações, estratégias e níveis de desempenho definidos pelo Conselho de Administração e identificados no Plano Anual de Actividades do Departamento e, a um nível individualizado, no Plano Individual. Este prevê os serviços e áreas de intervenção disponibilizadas, de que a pessoa apoiada irá beneficiar, tendo como objectivos responder às suas necessidades e expectativas, assim como às das pessoas significativas, maximizando os seus potenciais:

O serviço de Apoio Domiciliário disponibiliza para esse fim um conjunto de serviços de apoio às actividades básicas e instrumentais da vida quotidiana, nomeadamente:

- a) Confecção, transporte e distribuição de refeições, bem como apoio nas mesmas quando necessário;
- b) Cuidados de higiene e imagem pessoal;
- c) Tratamento de Roupas;
- d) Higiene Habitacional (pequenas limpezas);
- e) Serviços ao Exterior (acompanhamento ao exterior, aquisição de bens e pagamento de serviços);
- f) Serviço de Teleassistência.

A CERCIAG pode ainda, de forma articulada, disponibilizar um conjunto de actividades e serviços técnicos e de reabilitação que considere indispensáveis à melhoria da qualidade de vida da pessoa apoiada, nomeadamente:



[Handwritten signature]

Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

[Handwritten initials]

- a) Saúde (serviços de enfermagem; separação e administração de medicação);
- b) Apoio psicossocial;
- c) Reabilitação (fisioterapia, psicomotricidade ou terapia ocupacional).

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DAS PESSOAS APOIADAS

Artigo 6º Condições de Admissão

São condições de admissão no serviço de APOIO DOMICILIÁRIO da CERCIAG:

- a) Residir na área de abrangência da resposta social (Freguesia de Águeda e limítrofes);
- b) Encontrar-se em situação de dependência física e ou psíquica;
- c) Necessitar de prestação de cuidados ao domicílio temporária ou permanentemente;
- d) Necessitar de apoio/ajuda na satisfação das necessidades básicas e na execução de actividades da vida diária.

Artigo 7º Inscrição/Candidatura

As pessoas candidatas, significativas ou representantes legais podem formalizar a candidatura presencialmente, junto dos serviços administrativos da CERCIAG (de segunda a sexta-feira entre as 09:00 e as 17:30), via correio normal ou via Internet (correio electrónico ou a disponibilizada na Página de Internet da CERCIAG), preenchendo, para o efeito o impresso CERCIAG_11 – Ficha de Inscrição, que constitui parte integrante do processo da pessoa apoiada.

Em caso de admissões urgentes, nomeadamente as sinalizadas e encaminhadas pela tutela (Segurança Social), pode ser dispensada a apresentação da candidatura, devendo o processo ser constituído logo que se obtenham os dados em falta.

No momento da aceitação da inscrição, durante o contacto presencial, será preenchida a ficha de avaliação inicial de requisitos (impresso CERCIAG_72), com o objectivo de avaliar o cumprimento dos requisitos de admissibilidade. Quando a ficha de inscrição é recepcionada por outra via, será posteriormente efectuado contacto com a pessoa candidata, significativa/representante legal, podendo ser solicitada a apresentação de documentos probatórios.



Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

Artigo 8º Critérios de Admissão

Serão ponderados os seguintes critérios de admissibilidade no APOIO DOMICILIÁRIO:

Critérios	Grau de Ponderação %			Factores de Ponderação		
	1º	2º	3º	1º	2º	3º
Situação socioeconómica	20	15	5	Precária	Desfavorecida	Não desfavorecida
A verificação da existência de uma deficiência grave, temporária ou permanente, que não permita o exercício de uma actividade profissional	15	10	8	Profundo	Severo	Moderado
Grau de dependência	15	10	5	Grande Dependente	Dependente	Pequeno Dependente
Situação de emergência social	15	15	15	Violência Física, Psicológica e/ou Sexual		
Capacidade da rede de apoio	12	10	5	Sem acolhimento de família//pessoas cuidadoras e sem cuidados básicos	Acolhimento de família//pessoas cuidadoras em cuidados básicos	Com acolhimento e cuidados básicos
Situação de isolamento social	12	6	5	Isolamento social grave	Isolamento social moderado	Integrado socialmente
Concelho de residência	5	5	5	Concelho Águeda		
Existência de Vaga específica ao tipo de intervenção	6	4	2	Capacidade de resposta a um mínimo de 4 serviços	Capacidade de resposta a um mínimo de 3 serviços	Capacidade de resposta a 2 serviços

Artigo 9º Lista de Espera

No caso das pessoas candidatas que reúnem os critérios de admissibilidade, mas não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, ficarão automaticamente inscritas em lista de espera, sendo-lhes comunicado por escrito, no prazo de 5 dias, a posição em que se encontram.

É ainda solicitado que devem manifestar anualmente à organização a sua vontade em permanecer em lista de espera. Devem ainda comunicar alterações que possam priorizar ou inviabilizar o processo de candidatura.

Artigo 10º Admissão

Formalizada a candidatura, a mesma é analisada pelo/a director/a técnico/a da resposta social, a quem compete aferir as condições de admissibilidade e elaborar proposta de admissão. Esta proposta será submetida à decisão do/a Director/a Geral da CERCIAG.

Para efeitos de admissão, a pessoa candidata, significativa ou representante legal deverá fazer provas das informações prestadas no processo de candidatura, mediante a apresentação dos seguintes documentos:



Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

- a) Bilhete de Identidade / Cartão de Cidadão da pessoa apoiada e representante legal;
- b) Cartão de Contribuinte da pessoa apoiada e representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social da pessoa apoiada e representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que a pessoa apoiada pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica da pessoa apoiada, quando solicitado;
- f) Comprovativo dos rendimentos e das despesas da pessoa apoiada e/ou do agregado familiar, para efeitos de cálculos de mensalidade;
- g) Declaração de consentimento assinada pela pessoa apoiada ou representante legal, para efeitos de tratamento de dados pessoais ao abrigo do Regulamento Geral de Protecção de Dados (RGPD).

Em situações especiais pode ser solicitada sentença judicial que determine a nomeação de um representante legal.

Após a abertura de vaga e aprovação da admissão, a resposta social deve informar por escrito o/a candidato/a e no prazo de 10 dias proceder à sua admissão e abertura do processo individual.

A admissão do/a candidato/a formaliza-se com a celebração de Contrato de Prestação de Serviços, onde se encontram reflectidas as expectativas, direitos e deveres de ambas as partes.

A pessoa apoiada/representante legal tem ainda o direito de rescindir o contrato estabelecido com a CERCIAG, sempre que considere que esta já não satisfaz/responde às suas necessidades, ou por motivos decorrentes de alterações pessoais e/ou contextuais.

No caso de situações tipificadas como urgentes, a admissão será a título provisório com o devido parecer do director/a técnico/a da resposta e a aprovação do/a director/a geral, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

Artigo 11º

Acolhimento de Novas Pessoas Apoiadas

O período de acolhimento, terá uma duração mínima de 1 mês, podendo ser prolongado até um máximo de 4 meses.

O período e acolhimento respeita as seguintes diligências:

- a) Visita domiciliária para apresentação da equipa de acção directa e equipa técnica;
- b) Avaliação das necessidades e expectativas da pessoa apoiada;
- c) Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados;
- d) Recolha de dados/Informação de avaliação diagnóstica;
- e) Esclarecimento sobre as regras de funcionamento da resposta social APOIO DOMICILIÁRIO, apresentação do Regulamento Interno;
- f) Esclarecimento sobre os direitos e deveres de ambas as partes;

RP.
K
CA



Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

- g) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio;
- h) Elaboração de programa e relatório de acolhimento.

Se, durante este período, a pessoa apoiada não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificando as manifestações e factores que conduziram à sua inadaptação; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à CERCIAG, quer à pessoa apoiada/responsável legal, de rescindir o contrato.

A prestação do serviço ao domicílio implica muitas vezes que o prestador tenha em sua posse a chave ou acesso livre à residência. No intuito de formalizar esta situação é assinada, no início do período de acolhimento, uma declaração de autorização pela pessoa apoiada, significativa ou representante legal.

Artigo 12º Processo Individual

O processo individual e o processo clínico da pessoa apoiada encontram-se em local próprio, identificado e numerado, de fácil acesso à coordenação e equipa técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.

É constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:

- a) Ficha de inscrição;
- b) Documentos de identificação da pessoa apoiada e representante legal;
- c) Ficha de avaliação inicial de requisitos;
- d) Ficha de admissão;
- e) Contrato de prestação de serviços;
- f) Declaração de Consentimento (RGPD);
- g) Folha de cálculo de comparticipação familiar e documentos comprovativos de rendimentos e despesas;
- h) Dados de identificação, endereço e contactos de pessoa(s) de referência da pessoa apoiada;
- i) Fichas de avaliação diagnóstica;
- j) Programa e relatório de acolhimento;
- k) Avaliações complementares;
- l) Plano Individual e respectivas avaliações e revisões;
- m) Registos da prestação de serviços;
- n) Registos de acompanhamento técnico e ocorrências de situações anómalas;
- o) Mapa de registo de assiduidade;
- p) Correspondência;
- q) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação (ficha de actualização de dados da pessoa apoiada);
- r) Outros elementos considerados relevantes.



Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

X
J
P.G.

CS

As informações clínicas, quando cedidas à equipa técnica, encontram-se em dossier próprio constituído por:

- a) Identificação da pessoa apoiada e representante legal;
- b) Cópia de documentos de identificação;
- c) Identificação de profissionais de saúde que acompanham a pessoa apoiada e respectivos contactos;
- d) Ficha de informação clínica e atestado de incapacidade (quando aplicável);
- e) Registos/ relatórios de consultas médicas ou outros acompanhamentos clínicos;
- f) Meios complementares de diagnóstico;
- g) Registos de administração terapêutica (se administrado pela equipa).

A informação constante do processo individual e no processo clínico é do conhecimento da pessoa apoiada, significativa ou representante legal.

CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 13º Instalações

O serviço de APOIO DOMICILIÁRIO está sediado nas instalações da CERCIAG em Paredes – Águeda e é

Composto por:

- a) Secretaria e Recepção (em comum com outras respostas);
- b) Gabinete Técnico (em comum com outras respostas);
- c) Sala de apoio, casa de banho/vestiário para ajudantes de acção directa;
- d) Cozinha e Despensa (em comum com outras respostas);
- e) Lavandaria e Rouparia (em comum com outras respostas).

Artigo 14º Horários de Funcionamento

O Apoio Domiciliário funciona em regime diurno, de Segunda-feira a Sexta-feira entre as 8h:30m e as 18h:00m.

O serviço de confecção, transporte e distribuição de refeições é ainda assegurado aos sábados e dias feriados, excepto nos feriados de 1 de Janeiro, 1 de Novembro e 25 de Dezembro.

O Apoio Domiciliário funciona ao longo do ano sem interrupção. Nas férias dos/as trabalhadores/as, o serviço é assegurado em sistema de rotatividade pelo pessoal adstrito, recorrendo-se, em caso de necessidade, a trabalhadores/as de outros serviços e ao apoio do serviço de voluntariado.



Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

Artigo 15°
Pagamento de Mensalidades

O pagamento dos serviços prestados deverá ser efectuado, impreterivelmente, até ao dia 8 do mês subsequente ao da respectiva prestação.

O pagamento da comparticipação é efectuado nos Serviços Administrativos da CERCIAG, através de cheque, numerário, ou multibanco, das 9h00 às 17h30, nos dias úteis; ou ainda por transferência bancária para a conta PT50 0035 2005 00022106930 74.

Artigo 16°
Tabela de Comparticipações Mensais

A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.

A capitação devida pela frequência do Serviço de Apoio Domiciliário, é determinada pelo cálculo de apuramento do montante do rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, de acordo com o anexo à Portaria 2018-D/2019, que regulamenta as comparticipações familiares devidas pela utilização dos Serviços e Equipamentos Sociais.

O rendimento *per capita* mensal do agregado familiar é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

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.

A percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização da resposta social, é definida em função do número de dias e serviços a prestar, de acordo com a seguinte tabela:

Identificação de Serviços	Dias Úteis	Dias Úteis + Sábados e Feriados
Confecção, transporte e distribuição de refeições	25%	30%
Cuidados de Higiene e Imagem Pessoal	5%	-----
Higiene Habitacional	5%	-----
Tratamento da Roupa	5%	-----
Serviços ao Exterior	5%	-----
Teleassistência	5%	5%
Serviços de Reabilitação	5%	-----



Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

Identificação de Serviços	Dias Úteis	Dias Úteis + Sábados e Feriados
Serviços de Saúde	3%	-----
Apoio Psicossocial	2%	-----

Cabe ao Conselho de Administração da CERCIAG definir qual a percentagem a aplicar por serviço desde que não ultrapasse a percentagem máxima a aplicar sobre o rendimento *per capita*, estabelecida pela Portaria 2018-D/2019 (75%), até ao limite do valor definido como comparticipação familiar máxima, para o ano.

Não estão estabelecidos valores mínimos de comparticipação familiar.

Agregado Familiar

Para além da pessoa apoiada da resposta social, integra o agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- Parentes e afins maiores, na linha recta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- Parentes e afins menores na linha recta e na linha colateral;
- Representantes legais e pessoas a quem a pessoa esteja confiada por decisão judicial ou administrativa;
- Adoptados/as e tutelados/as pela pessoa 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.

Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- ▶ Valores auferidos de trabalho dependente e independente;
- ▶ Pensões (de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, rendas temporárias ou vitalícias, prestações pagas por companhias de seguro, fundos de pensões e pensões de alimentos);
- ▶ Prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- ▶ 50% do montante da Prestação Social para a Inclusão;
- ▶ Bolsas de estudo e formação (excepto as atribuídas para frequência e conclusão até ao grau de licenciatura);
- ▶ Valores Prediais (rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos);
- ▶ Valores Capitais (juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros activos financeiros);
- ▶ Outros rendimentos.



Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- ▶ O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- ▶ O valor da renda de casa ou da prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- ▶ Os encargos médios mensais com transportes públicos, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- ▶ As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- ▶ As participações em Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) de elementos do agregado familiar;
- ▶ Outras despesas que a equipa considere indispensáveis à manutenção da qualidade de vida das pessoas apoiadas.

Nos casos em que o total das despesas, com habitação, transportes e saúde, seja inferior à Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), contabiliza-se o valor real das despesas. Quando o valor ultrapassar esse limite, será considerado o montante equivalente à Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG).

- a) Em caso de alteração à tabela em vigor, as pessoas apoiadas e representantes legais serão informados por escrito, no prazo máximo de 30 dias;
- b) Nas situações em que sejam solicitados outros apoios e/ou fornecimento de produtos não previstos nas participações mensais, pode o Conselho de Administração fixar tabela de preços e dela dar conhecimento às pessoas apoiadas e representantes legais;
- c) Será definida anualmente pelo Conselho de Administração qual o valor da participação familiar máxima, tendo por referência o custo médio real da pessoa apoiada por serviço, sendo este valor calculado em função das despesas verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, actualizado de acordo com o índice de inflação e do número de pessoas apoiadas que frequentaram a resposta social nesse ano.

Haverá lugar a uma redução na prestação familiar:

- d) De 10% - Quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos;
- e) De 10% - Sempre que se verifique a frequência no mesmo estabelecimento, por mais do que um elemento do agregado familiar;
- f) Quando, por motivos de saúde com internamento, a pessoa apoiada se encontre impedida de frequentar a resposta social, poderá haver lugar a redução na prestação familiar superior ao previsto na alínea e), desde que devidamente fundamentada pelo/a técnico/a de acompanhamento e/ou director/a técnico/a da resposta social.

As participações são objecto de revisão anual, ou sempre que ocorram alterações na situação do agregado. Para o efeito, serão solicitadas a declaração de IRS e respectiva nota de liquidação entre outros documentos comprovativos da real situação do agregado familiar.

A não apresentação dos mesmos resulta na aplicação do montante máximo da participação familiar estabelecida pelo Conselho de Administração, nos termos da alínea c).



[Handwritten signature]
[Handwritten initials]

Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

Artigo 17º Serviços Prestados

Confecção, Transporte e Distribuição de Refeições

O serviço de alimentação consiste na confecção, transporte e distribuição diária de refeições. É constituída por uma ou duas refeições principais, ou por uma refeição principal com reforço, ajustado segundo a vontade e necessidade da pessoa apoiada. O serviço de alimentação inclui ainda reforço para as refeições secundárias (pequeno-almoço e lanche) se identificada a necessidade.

A ementa semanal é elaborada por nutricionista. É afixada em local visível na organização e ainda disponibilizada a cada pessoa apoiada/significativa antecipadamente.

São asseguradas as dietas específicas das pessoas apoiadas que tenham sido prescritas por profissional de saúde.

É garantido auxílio por parte das equipas de acção directa, no pequeno-almoço e no almoço a todas as pessoas apoiadas que precisem de apoio nas refeições.

Cuidados de Higiene e Imagem Pessoal

O serviço de higiene e imagem baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente ou com outra frequência desde que seja por vontade expressa da pessoa apoiada.

Este serviço é prestado de modo a assegurar a identidade, hábitos e modos de vida, privacidade, autonomia, dignidade e confidencialidade das pessoas apoiadas.

Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado um serviço de higiene pessoal adicional.

Tratamento de Roupas

No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas da pessoa apoiada, no mínimo uma vez por semana.

O serviço é realizado na lavandaria CERCIAG ou em situações excepcionais, ao domicílio. As regras para este serviço deverão obedecer às seguintes acções: recolha (método, identificação e periodicidade), recepção, armazenamento, separação e entrega da roupa no domicílio.

Higiene Habitacional (pequenas limpezas)

Manutenção dos espaços e pequenas limpezas da habitação será a estritamente necessária à natureza do apoio a prestar.

A higiene habitacional pode ser prestada diariamente (muda da roupa de cama, limpeza do wc) aquando da prestação dos cuidados de higiene e imagem ou apenas semanalmente consoante as necessidades identificadas pela pessoa apoiada.



Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

Serviços ao Exterior (acompanhamento ao exterior, aquisição de bens e pagamento de serviços)

Na ausência ou indisponibilidade dos familiares para assegurarem o acompanhamento das pessoas apoiadas aos serviços, a CERCIAG pode assegurar este serviço, desde que tenha no momento meios para o realizar.

Caso o acompanhamento seja a consultas médicas ou meios complementares de diagnóstico, o acompanhamento deve preferencialmente ser realizado por um profissional de saúde ou um elemento da equipa técnica. Nestes casos acresce à comparticipação mensal o valor da deslocação definido na tabela de preços aprovada anualmente pelo Conselho de Administração.

A aquisição de bens e produtos será feita a pedido da pessoa apoiada, quando não for possível ser efectuado por familiares ou outras pessoas.

Estas aquisições são pagas directamente pela pessoa apoiada, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

Serviço de Teleassistência

Este serviço, quando disponível, permite monitorizar de forma sistemática e contínua a saúde, das pessoas do serviço de apoio domiciliário, reduzindo episódios de emergência e por outro lado diminuir os riscos de isolamento aumentando as condições de segurança das pessoas mais vulneráveis, através de um contacto directo e permanente com um elemento de referência da equipa de intervenção.

Para além de poder responder a uma necessidade imediata (sinal de alarme), trabalha de um modo preventivo, com serviços programados para monitorizar a saúde/bem-estar, fornecendo alertas precoces tanto à equipa de intervenção como às famílias e/ou pessoas significativas.

Saúde (serviços de enfermagem; preparação e administração de medicação)

Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade da pessoa apoiada, significativa/representante legal. No entanto, sempre que se justifique, com a autorização da própria e/ou representante legal, podem intervir os/as profissionais de saúde da organização.

A administração de medicação e outras formas de tratamento (ex. cremes, gotas, etc.) no domicílio, só será efectuada quando acompanhada da respectiva receita/declaração médica ou outro documento clínico válido, e/ou mediante autorização das pessoas significativas/responsáveis legais.

Qualquer alteração da medicação deverá ser imediatamente comunicada à equipa.

Deverá ser comunicada à organização toda a medicação que a pessoa apoiada toma, mesmo a que não é administrada no horário de prestação dos serviços.

Por questões de segurança, a medicação deve ser mantida na própria embalagem.

Em caso de doença súbita acompanhada de estado febril, é alertado a pessoa apoiada, significativa/representante legal e caso necessário, será administrado medicação antipirética de acordo com Protocolo de Actuação Situações Clínicas, validado pelo profissional de saúde da organização.



Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

Handwritten initials: G, K, P, S, G

Handwritten initials: CL

Apoio Psicossocial

O apoio social é inerente ao serviço e responde sempre que necessário e solicitado a todas as situações das pessoas e famílias abrangidas pelo serviço.

O apoio psicológico pode ser prestado de forma pontual ou continuada, após a avaliação de cada situação e com o consentimento expresso das pessoas apoiadas, significativas/representante legal.

Estas duas áreas trabalham de uma forma multidisciplinar, numa vertente holística e ecológica da pessoa apoiada.

Reabilitação

Nas situações de maior dependência ou com tendência a agravar-se o serviço pode ainda, após uma avaliação, prestar apoio na área da reabilitação (fisioterapia, terapia ocupacional ou psicomotricidade), de forma individualizada ao domicílio.

Outras Actividades/Serviços

A CERCIAG pode ainda disponibilizar outras actividades e/ou serviços que no decorrer da intervenção considere importantes e indispensáveis na melhoria da qualidade de vida das pessoas apoiadas.

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas/produtos de apoio (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo. Embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, poderá estar definido na tabela de preços fixada anualmente.

Artigo 18º **Quadro de Pessoal**

O Conselho de Administração delega funções no/a Director/a Geral, que supervisiona a Direcção Técnica e respectivas Equipas Técnicas.

Todos/as os/as trabalhadores/as têm requisitos e competências definidos em perfil funcional e adequados ao exercício das funções.

O quadro de profissionais afecto à resposta social encontra-se afixado e disponível para consulta na sede da organização. Este indica o nome, categoria funcional e respectiva afectação, respeitando o acordo de cooperação e a legislação em vigor.

Encontra-se ainda afixado o organograma da resposta onde constam apenas os recursos humanos com intervenção directa nomeadamente:

- a) Director/a Técnico/a (comum a outras respostas);
- b) Assistente Social (comum a outras respostas);
- c) Psicólogo/a (comum a outras respostas);
- d) Técnico/a de Reabilitação (comum a outras respostas);
- e) Enfermeiro/a (comum a outras respostas);



Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

- f) Ajudantes de Acção Directa;
Auxiliar de Serviços Gerais (comum a outras respostas).

Artigo 19º Direcção Técnica

A Direcção Técnica deste serviço de APOIO DOMICILIÁRIO compete a um/a técnico/a, cujo nome se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante o Conselho de Administração, pelo funcionamento geral do mesmo.

O/A Director/a Técnico/a é substituído/a, nas suas ausências e impedimentos, por outro elemento técnico a definir pelo Conselho de Administração.

São funções do/a Director/a Técnico/a:

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das actividades;
- b) Garantir o estudo da situação da pessoa apoiada e a elaboração do respectivo plano individual;
- c) Garantir ao/à utilizador/a o respeito pela sua individualidade e privacidade, pelos seus usos e costumes, assim como a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- d) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afectos ao serviço;
- e) Sensibilizar a sua equipa face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
- f) Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
- g) Reportar ao/à Director/a Geral todas as situações que exijam outro tipo de intervenção e decisão;
- h) Elaborar, executar e avaliar os planos de prestação de cuidados (Planos Individuais);
- i) Supervisionar as restantes actividades relativas ao funcionamento desta resposta social;
- j) Promover a articulação com outros serviços da comunidade, familiares e pessoas significativas.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

Artigo 20º Direitos e Deveres das Pessoas Apoiadas

Pessoa Apoiada é a pessoa que celebra com a CERCIAG um contrato de prestação de serviços, para frequência de uma ou mais respostas e para o qual é elaborado um Plano Individual, tendo em vista a promoção da sua qualidade de vida.

A promoção e a defesa dos direitos das pessoas apoiadas, são valores considerados fundamentais pela CERCIAG, numa perspectiva de desenvolvimento e melhoria contínua da sua intervenção institucional.

Direitos

- a) Receber serviços com respeito pela sua dignidade, em tempo útil e adequado;



[Handwritten signature]

Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

[Handwritten initials]

- b) Ser informado e esclarecido sobre o leque de recursos e serviços disponíveis na organização;
- c) Dar ou receber o seu consentimento livre e esclarecido;
- d) Expressar livremente a sua opinião sobre os serviços prestados e os recursos disponibilizados;
- e) Ver respeitada a sua privacidade e a confidencialidade dos seus dados;
- f) Apresentar sugestões e reclamações e obter resposta às mesmas;
- g) Ser respeitado nas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas.

Deveres

- a) Zelar pelo seu estado de saúde física e psíquica;
- b) Respeitar e tratar com dignidade as outras pessoas apoiadas e profissionais da organização;
- c) Participar activa e responsabilmente no seu processo de reabilitação;
- d) Adoptar um comportamento adequado dentro das instalações, nos meios de transporte e em todas as actividades promovidas pela Organização;
- e) Manter em bom estado de conservação as instalações, equipamentos e materiais disponibilizados;
- f) Respeitar e cumprir as regras e normas de funcionamento da Organização;
- g) Cooperar na redução de gastos desnecessários;
- h) Quando aplicável, pagar os encargos que derivam da prestação de serviços, previamente acordados entre os/as intervenientes.

Artigo 21º

Direitos e Deveres das Pessoas Significativas/Representante Legal

Considera-se, para o efeito do presente regulamento, pessoas significativas: familiares, representantes legais e cuidadores/as sem vínculo familiar ou legal.

A pessoa significativa, na ausência do/a representante legal, é responsável pela pessoa apoiada perante a CERCIAG, assumindo por ele/a todas as condições a que o contrato e o presente Regulamento obrigam, nos termos definidos nos artigos 464º e 465º do Código Civil Português, para a Gestão de Negócios.

Direitos

- a) Receber informação geral acerca das actividades e serviços prestados à pessoa apoiada;
- b) Receber informação específica com possibilidade de consulta do processo individual da pessoa apoiada;
- c) Conhecer e participar na elaboração do Plano Individual, bem como na sua avaliação/revisão;
- d) Expressar livremente a sua opinião, com possibilidade de apresentar sugestões e/ou reclamações;
- e) Receber, em caso de cessação de contrato, todos os pertences da pessoa apoiada.

Deveres

- a) Respeitar e cumprir com as regras e normas de funcionamento da Organização;

Handwritten signature and initials



CERCIAG

Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

- i) Gerir com responsabilidade, os rendimentos da pessoa apoiada e pagar atempadamente os serviços;
- j) Informar acerca do estado de saúde, hábitos e gostos da pessoa apoiada;
- k) Respeitar e tratar com dignidade todas as pessoas que trabalham na organização.

Artigo 22º

Direitos e Deveres da Entidade Gestora do Serviço (CERCIAG)

Direitos

- a) Ser tratada com lealdade e respeito por parte das pessoas apoiadas, significativas/representantes legais;
- b) Exigir o cumprimento do presente regulamento;
- c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

Deveres

- a) Reconhecer a importância da autonomia e autodeterminação para cada uma das pessoas com deficiência e/ou incapacidades, incluindo a liberdade de fazerem as suas próprias escolhas;
- b) Respeitar o direito à diferença e promover a equidade de tratamento;
- c) Respeitar o direito à privacidade da pessoa apoiada, preservando toda a informação de carácter confidencial, nos termos da lei;
- d) Guardar sigilo relativamente a todos os factos de que tomem conhecimento no exercício das suas funções ou por causa delas;
- e) Observar absoluta reserva e confidencialidade relativamente à informação pessoal das pessoas apoiadas e dos serviços que lhes são prestados;
- f) Prevenir o abuso físico, mental e/ou financeiro das pessoas apoiadas, designadamente a utilização de trabalho forçado e infantil;
- g) Recusar a discriminação ilegal de qualquer tipo nas relações laborais e promover a diversidade no local de trabalho;
- h) Desenvolver condições de trabalho flexíveis de forma a promover o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional;
- i) Todas as práticas, políticas e procedimentos laborais devem ser orientados no sentido de impedir a discriminação e o tratamento diferenciado em função da raça, género, orientação sexual, credo, estado civil, deficiência, origem étnica ou social.

Artigo 23º

Direitos e Deveres dos/das trabalhadores/as

Os direitos e deveres dos/das trabalhadores/as estão consignados na Lei Geral do Trabalho e no Código de Ética e Regulamento Interno da CERCIAG.



Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

Artigo 24º Formas de Participação

A CERCIAG tem instituído um conjunto de acções que promove a participação das pessoas apoiadas, significativas e outros/as *stakeholders* através de:

- a) Eventos institucionais internos e externos, reclamações/sugestões e avaliação da satisfação (anual e mensal);
- b) Avaliação diagnóstica com identificação das necessidades, potenciais e expectativas;
- c) Participação na construção e aprovação do Plano Individual, revisão/avaliação final do Plano Individual.

Cada serviço promove o contacto formal entre as equipas de trabalho e as pessoas significativas de quem apoiamos, procurando maximizar a sua participação na planificação das actividades e no quotidiano da Organização, bem como, promove oportunidades para contactos informais entre as pessoas significativas e os/as profissionais, que ocorrem em função das suas necessidades e expectativas.

A CERCIAG recorre e valoriza as **acções de voluntariado**, segundo o n.º 1 do art.º 2 da Lei n.º 71/98, de 3 de Novembro, que estabelece as bases do enquadramento jurídico do voluntariado, encontrando-se para o efeito inscrita como entidade promotora de voluntariado no Banco Local de Voluntariado de Águeda, regendo-se pelo seu regulamento.

Artigo 25º Contrato Prestação de Serviços

Nos termos da legislação em vigor, entre a pessoa apoiada ou a pessoa com funções de representante legal e a entidade gestora do serviço é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, onde constem:

- a) A identificação da pessoa apoiada ou do/a seu/sua representante legal;
- b) Os direitos e obrigações das partes;
- c) Os serviços e actividades contratualizados;
- d) O valor da mensalidade ou da comparticipação familiar;
- e) As condições de suspensão, cessação e rescisão do contrato.

Do contrato é entregue um exemplar à pessoa apoiada, significativa/representante legal e o outro arquivado no processo individual.

Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento e assinada pelos outorgantes.

Artigo 26º Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa da Pessoa Apoiada

As pessoas apoiadas poderão interromper a prestação de serviços em situações de doença, férias e/ou outras situações extraordinárias.

Em caso de ausência, por motivo de saúde com internamento, poderá haver lugar a redução na prestação familiar, devidamente fundamentada pela equipa técnica e/ou director/a técnico/a da resposta social,

Handwritten initials and a signature in the top left corner.



Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

conforme estabelecido no artigo 16º deste Regulamento, sendo o prazo máximo para interrupção do serviço de 6 meses.

Artigo 27º

Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável à Entidade Gestora

A cessação da prestação de serviços acontece de imediato, numa das seguintes situações:

- a) Morte da pessoa apoiada;
- b) Institucionalização em resposta de carácter residencial da pessoa apoiada;
- c) Encaminhamento para outras estruturas/serviços.

A rescisão do contrato pode ainda ocorrer por outros motivos, tendo a pessoa apoiada, significativa/representante legal de informar da sua intenção 8 dias antes.

Artigo 28º

Regulamento Geral de Protecção de Dados

O tratamento de dados pessoais é realizado exclusivamente no âmbito da relação estabelecida para a prestação de serviços, devendo ser previamente consentido pelos/as titulares dos dados pessoais, e informados todos os direitos associados, através do impresso CERCIAG_32 – Declaração de Consentimento.

A CERCIAG, enquanto entidade responsável pelo tratamento de dados pessoais, garante o cumprimento da legislação em vigor neste âmbito, nos termos previstos no respectivo Processo e Procedimento.

CAPÍTULO V

PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

Artigo 29º

Acidentes e Doenças Súbitas

Em caso de acidente ou doença súbita, será accionado em primeiro lugar os/as trabalhadores/as que se encontrem no domicílio e que possuam formação técnica na área dos Primeiros Socorros. Se necessário é alertado o Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM) ou a pessoa apoiada é conduzido pelos meios da organização aos serviços de saúde. Da ocorrência é dado imediato conhecimento telefónico à família/pessoas significativas, que deverão comparecer no local e acompanhar toda a situação.

Artigo 30º

Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

As pessoas com deficiência/incapacidade e idosas, possuem dificuldades em garantir a sua plena e efectiva participação na sociedade, nas organizações e na família em condições iguais o que por si constitui uma fragilidade podendo potenciar factores de risco e desencadear situações reiteradas de maus-tratos.

Dado que para estas situações a prevenção é a principal forma de actuação, a CERCIAG criou e implementou um Procedimento (PP_28 - Intervenção em Situações de Risco/Perigo) que pretende aprofundar o conhecimento, sobre as possíveis situações de risco/perigo a que podem estar sujeitos as



Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

peçoas que apoiamos, indicando alguns instrumentos de rastreio e detecção, definindo formas de intervenção/denúncia e as medidas a adoptar em caso de situações internas ou externas

**CAPÍTULO VI
SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES**

**Artigo 31º
Livro de Reclamações**

Nos termos do Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro, e nas suas sucessivas alterações, que regulamentam o tratamento a dar às reclamações reportadas nos referidos Livros de Reclamações, a CERCIAG obriga-se a disponibilizar, sempre que solicitado o “Livro de Reclamações”, que se encontra nos Serviços Administrativos da organização, bem como na viatura do Apoio Domiciliário.

A CERCIAG cumpre ainda com todas as disposições legais aplicáveis nesta matéria, divulgando a possibilidade das reclamações serem reportadas por meio electrónico através do link www.livroreclamacoes.pt, de acordo com o definido na Portaria 74/2017 de 21 de Junho.

Em complementaridade e conformidade com o disposto na Lei nº 93/2021, de 20 de Dezembro, a CERCIAG disponibiliza ainda um canal específico de denúncias.

**Artigo 32º
Sistema Interno de Sugestões e Reclamações**

A CERCIAG, no âmbito do seu Sistema Interno de Sugestões e Reclamações, disponibiliza, ainda, um impresso de Registo de Sugestões/ Reclamações (CERCIAG_33), junto da recepção/serviços administrativos e na viatura do Apoio Domiciliário, que lhe permite detectar oportunidades de melhoria e reflexão sobre a sua actividade. As sugestões/reclamações devem ser sempre formalizadas, podendo ser apoiadas pelos Serviços Administrativos ou pela equipa no domicílio.

**CAPÍTULO VII
DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Artigo 33º
Resolução de Conflitos/Litígios**

Em caso de litígio de consumo, definido dos termos do disposto na Lei nº 144/2015, de 08 de Setembro, as pessoas apoiadas, significativas/representantes legais e demais intervenientes, designados/as consumidores/as, podem recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente.

Os/As consumidores/as podem ainda recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito em Lisboa, com endereço electrónico cniacc@unl.pt e disponível na página www.arbitragemdeconsumo.org.



Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

Artigo 34º Foro Competente

Em caso de litígio entre ambas as partes, é competente para decidir o Tribunal Judicial da Comarca competente.

Artigo 35º Alterações ao Presente Regulamento

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

Estas alterações deverão ser comunicadas ao Instituto de Segurança Social, I.P., entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

Artigo 36º Integração de Lacunas

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

Artigo 37º Disposições Complementares

- Em tudo o omissso neste Regulamento específico de Departamento, rege o Código de Ética e o Regulamento Interno CERCIAG, Processos e Procedimentos da CERCIAG, os Estatutos e a Lei Geral aplicável.
- O presente Regulamento fica anexo ao Código de Ética e ao Regulamento Interno da CERCIAG, dele fazendo parte integrante.

Nenhum/a trabalhador/a poderá invocar o seu desconhecimento total ou parcial.

Artigo 38º Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em vigor a 03/11/2025

O Conselho de Administração

Mauro Curcio de Almeida
Presidente do Conselho de Administração