



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL  
DE  
NOSSA SENHORA DA AJUDA

  
**Centro** Social Paroquial de  
Nossa Senhora **da Ajuda**

**CENTRO SOCIAL PAROQUIAL  
DE  
NOSSA SENHORA DA AJUDA**  
Rua do Cruzeiro nº 92  
1300-166 Lisboa  
Telefone: 21 362 33 60  
E- mail:cspnsa@netcabo.pt

# REGULAMENTO DOS SERVIÇOS DE APOIO DOMICILIÁRIO

## **REGULAMENTO DOS SERVIÇOS DE APOIO DOMICILIÁRIO (S.A.D.)**

### **Capítulo I**

#### **ENQUADRAMENTO GERAL E ESPECÍFICO**

##### **Artigo 1º (Enquadramento Geral)**

O Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Ajuda é uma instituição particular de solidariedade social, sem fins lucrativos, canonicamente erecta, com personalidade jurídica no foro canónico e civil, pertencente à Paroquia da Ajuda, com Estatutos aprovados pelo Ordinário Diocesano, em 06 de Julho de 2015 e com registo definitivo lavrado à inscrição nº 40/86, a fls. 65 e 65 verso do Livro nº 3, das Fundações de Solidariedade Social, em 30-08-2017 e reconhecida como pessoa colectiva de utilidade pública, por declaração da Direcção-Geral da Segurança Social de 11 de Junho de 2019.

Sendo uma Instituição de orientação cristã, propõe-se cultivar nos paroquianos a noção das suas

responsabilidades sociais, motivando-os para as exigências cristãs da partilha e comunicação de bens e, muito em particular, ajudando-os a dar resposta adequada às carências que eventualmente se verifiquem entre os habitantes da Paróquia, mediante acções de assistência, promoção ou desenvolvimento, segundo as circunstâncias.

### **Artigo 2º** **(Legislação Aplicável)**

O CSPNSA, enquanto prestador de serviços no âmbito do Serviço de Apoio Domiciliário, rege-se igualmente pelo estipulado no Protocolo de Cooperação celebrado entre o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social e a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade Social, pelo Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS, pelas orientações normativas do Instituto da Segurança Social, I:P. e bem assim pela legislação e instrumentos de cooperação em vigor, designadamente, o Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de Março, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei nº 33/2014, de 04 de Março e as Portarias nºs. 262/2011, de 31 de Agosto e 196-A/2015, de 01 de Julho.

### **Artigo 3º** **(Enquadramento específico)**

O Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Ajuda, para além da Creche, do Pré-Escolar, da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, do Centro de Dia e do Convívio da Terceira Idade, dispõe também da resposta social “Serviços de Apoio Domiciliário”. O presente Regulamento reporta-se ao seu funcionamento.

### **Artigo 4º** **(Natureza e fins)**

O Serviço de Apoio Domiciliário, adiante designado, abreviadamente, por “S.A.D”, é uma valência do trabalho de acção social do Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Ajuda.

Nasceu da iniciativa da Paróquia, para responder às necessidades das pessoas que, pelas suas características físicas, psicológicas ou sociais, se encontram em situação de especial vulnerabilidade ou com autonomia limitada, tendo merecido o prestimoso e muito válido apoio e colaboração da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. Mais tarde, em finais da década de 80 e princípios de 1990, passou a ser uma valência deste Centro Social, continuando a ser apoiada pela Sta.Casa da Misericórdia de Lisboa e, a partir de 2005, pelo Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social. Funcionou, inicialmente no velho edifício do Centro do Cruzeiro e, após a construção do Lar de Idosos, nesse novo edifício, situado na Rua do Cruzeiro nº 92, em Lisboa.

É um serviço inspirado na doutrina do Evangelho e no reconhecimento da dignidade de toda a pessoa humana, em que cada um, é respeitado na sua individualidade e privacidade.

O S.A.D. é a resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados no domicílio a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou as actividades da vida diária. Visa, assim, promover a solidariedade social,

evitando a exclusão dos que se sentem diminuídos e impossibilitados de se manterem pelos próprios meios.

### **Artigo 5º (Objectivos)**

São objectivos do S.A.D.:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
- c) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- d) Apoiar os utentes e famílias, na satisfação das necessidades básicas e actividades da vida diária;
- e) Colaborar e ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde

### **Artigo 6º (Concretização dos objectivos)**

A concretização dos objectivos referidos no artigo anterior opera-se tendo presente as necessidades de cada pessoa, através da prestação dos seguintes serviços:

- a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;

- b) Manutenção de arrumos e limpeza da habitação, estritamente necessária à natureza do apoio a prestar;
- c) Distribuição de refeições (almoço) nos 5 dias úteis da semana (de 2ª a 6ª feira);
- d) Lavagem de roupa;
- e) Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade, adequados à satisfação de outras necessidades.

#### Nota:

No mês de Agosto, por motivo do gozo de férias do pessoal, os serviços a prestar aos utentes poderão ter alguma redução.

## Capítulo II

### INSCRIÇÃO NO S.A.D.

#### Artigo 7º (Condições Gerais)

- a) A prioridade na prestação de serviços no âmbito do apoio domiciliário é estabelecida em função da data de inscrição;
- b) A pessoa candidata a utente deverá:
  - Requerer a prestação dos serviços, junto do Serviço Social do Lar de Idosos de São José, à rua do Cruzeiro, 92, em Lisboa;
  - Não sofrer de doença infecto-contagiosa, nem de doença mental, que perturbe o relacionamento com outras pessoas;
  - Ter comprovadas dificuldades em se bastar a si próprio, nas tarefas diárias essenciais e não possuir familiares que lhe possam prestar essa mesma assistência;

#### Artigo 8º (Critérios de admissão)

São critérios de admissão:

1. A vulnerabilidade económico-social do candidato e do seu agregado familiar;

2. A residência na área da Paróquia de N.ª.Sra. da Ajuda, em Lisboa;
3. Em igualdade de circunstâncias, a ordem de inscrição.

#### Artigo 9º (Formalidades da inscrição)

1. A inscrição deverá ser feita em impresso próprio, fornecido pela Técnica do Serviço Social, que deve ser correctamente preenchido e assinado pelo candidato ou, não o podendo fazer, por quem legalmente o represente.
2. Os elementos constantes do pedido de inscrição, designadamente os de natureza identificativa e os que se reportem à situação económico-social do agregado familiar, farão parte do processo individual organizado para cada utente.
3. O Centro Social Paroquial de N.ª. Sra. da Ajuda manterá actualizado o processo individual a que alude o número anterior, cujos dados são confidenciais e de acesso restrito.
4. O pedido de inscrição deve ser precedido de entrevista com a Técnica de Serviço Social e, na sequência das necessidades expressas pelo candidato e respectiva família, será feita a avaliação de cada situação e elaborado o plano de cuidados individualizados a prestar.
5. No caso do candidato ser seleccionado, pela referida Técnica do Serviço Social, ser-lhe-á solicitada a apresentação dos seguintes documentos:

- a) Fotocópia do recibo da pensão que auferir;
- b) Declaração de rendimento (IRS) ou, no caso da sua inexistência, certidão passada pela Repartição de Finanças comprovativa desse facto;
- c) Fotocópia do Bilhete de Identidade e do Cartão de Contribuinte;
- d) Fotocópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- e) Fotocópia do Cartão de eleitor;
- f) Fotocópia do Cartão da Sta. Casa da Misericórdia de Lisboa (se o tiver);
- g) Documento médico, contendo a história clínica e medicamentosa;
- h) Atestado médico comprovativo de que não sofre de doença infecto-contagiosa, nem de doença mental ou outra que prejudique o normal relacionamento com terceiros;
- i) Duas fotografias tipo passe;
- j) Termo de responsabilidade, assinado pelo Familiar ou entidade proponente, em como se compromete a assegurar o exacto e pontual pagamento da mensalidade e das despesas suplementares;
- k) Declaração do próprio, do Familiar ou da entidade proponente em como conhece o conteúdo do presente Regulamento (que lhe foi entregue) e que se compromete a cumprir as regras nele estabelecidas.

### **Artigo 10º** **(Decisão)**

A decisão do deferimento do pedido é da competência da Direcção do Centro Social Paroquial de N.ª.Sra. da Ajuda, sob proposta fundamentada da Técnica do Serviço Social.

### **Artigo 11º** **(Contrato de prestação de serviço)**

1. A prestação do serviço acordado pressupõe e decorre de celebração de um contrato de prestação de serviços que vigora a partir da data do fornecimento dos serviços.
2. As normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.

### **Artigo 12º** **(Cessação do Contrato de prestação de serviço)**

O contrato de prestação de serviços pode cessar por:

- a) Caducidade;
- b) Mútuo acordo;
- c) Justa causa de suspensão ou resolução;
- d) Resolução por parte do utente.

### 1. Caducidade:

O contrato de prestação de serviços caduca, nomeadamente:

- a) Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a actividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência;
- b) Com a morte do(a) utente ou, salvo acordo em contrário, sempre que o utente se ausente por período superior a 60 dias não interpolados, seja qual for o motivo determinante da ausência.

### 2. Mútuo Acordo:

- a) As partes podem fazer cessar o contrato de prestação de serviços, quando nisso expressamente acordem;
- b) O acordo deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos, bem como regulamentar os direitos e obrigações das partes decorrentes da cessação.

### 3. Justa causa de suspensão ou resolução:

- a) O Centro Social Paroquial reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente,

violem as regras do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o são relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição.

- b) A suspensão ou a resolução do contrato de prestação de serviços são da competência da Direcção, sob proposta da Directora Técnica da resposta social, após prévia audição do utente e do respectivo agregado familiar, na pessoa de um dos membros.
- c) A decisão de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços é notificada ao utente, devendo dar-se conhecimento ao representante do agregado familiar que tiver sido ouvido nos termos da alínea anterior.
- d) Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeitos no dia em que seja ou deva ser conhecida do utente

### 4. Resolução por parte do utente:

Independentemente de justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual da Instituição, o utente por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao contrato de prestação de serviços, por mera declaração de vontade, dirigida à Direcção do Centro Social Paroquial, com a antecedência mínima de trinta dias.

### **Capítulo III**

## **MENSALIDADES**

### **Artigo 13° (Pagamento)**

1. O pagamento das mensalidades deve ser efectuado na secretaria do Centro Social Paroquial, até ao dia 10 de cada mês (se este coincidir com o fim de semana ou feriado, no dia útil imediatamente a seguir).

No acto da admissão deve ser feita a liquidação do mês correspondente.

2. O não pagamento no período para tal determinado, implica o vencimento de juros de mora, cobrados à taxa por dívidas ao Estado.
3. Na falta de pagamento de dois meses consecutivos, o Centro Social Paroquial de N<sup>a</sup>. Sra. da Ajuda cessará a prestação dos serviços e cuidados contratados.

### **Artigo 14° (Actualização)**

As mensalidades poderão ser actualizadas anualmente por deliberação do Centro Social Paroquial de N<sup>a</sup>.Sra. da Ajuda, com efeitos a partir do dia 1 do mês seguinte ao da respectiva notificação.

### **Artigo 15° (Reduções)**

Haverá redução em 40% do valor da mensalidade, no caso de ausências superiores a 10 dias, por motivo justificado.

## **Capítulo IV FUNCIONAMENTO**

### **Artigo 16º (Garantias dos Utentes)**

1. A cada Utente é assegurado um plano de cuidados individualizado, que será executado por pessoal com formação adequada às actividades que desenvolve, mediante supervisão técnica e ser sujeito a um acompanhamento e avaliação.
2. Será, sempre que possível, assegurada a continuidade do relacionamento por parte do prestador de cuidados com o utente, por forma a permitir um contacto mais personalizado, mais próximo e mais afectivo.
3. O S.A.D. compromete-se:
  - a) a informar a pessoa ou a família ou articular com os serviços competentes, quando da avaliação da situação se concluir pela inadequação dos serviços prestados à situação concreta;
  - b) informar o utente e ou a família de outros recursos da comunidade, que possam concorrer para o bem-estar da pessoa.

### **Artigo 17º (Direitos dos Utentes)**

Constituem direitos dos utentes do S.A.D.:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;

- b) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos, sem a sua prévia autorização e ou da respectiva família;
- c) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação dos cuidados;
- d) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- e) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.

### **Artigo 18º (Deveres dos Utentes)**

1. Cooperar com o pessoal do S.A.D.;
2. Participar e discutir, em reuniões adequadas, os assuntos inerentes ao S.A.D.;
3. Criar um ambiente agradável, dinâmico e harmonioso;
4. Pagar, pontualmente, a mensalidade;
5. Avisar, com antecedência, quando não necessitarem dos cuidados e serviços contratados;
6. Respeitar os funcionários.

### **Artigo 19º** **(Deveres dos Funcionários do S.A.D.)**

Os Funcionários são obrigados aos seguintes deveres especiais:

- a) Tratar com respeito e correcção os Utentes e seus familiares;
- b) Ser assíduo, pontual e responsável no cumprimento dos horários e das tarefas que lhes forem atribuídas;
- c) Zelar pela preservação, conservação e asseio, nomeadamente no que diz respeito aos Utentes, às instalações, ao mobiliário e ao material, fazendo uso adequado dos mesmos.

### **Artigo 20º** **(Direitos dos Funcionários do S.A.D.)**

Constituem direitos dos funcionários do S.A.D.:

- a) Ser tratados com respeito por todos os utentes, colegas, superiores hierárquicos e membros da Direcção;
- b) À alimentação diária: pequeno almoço, almoço e lanche, de acordo com o respectivo horário de trabalho;
- c) Os consignados, quer no CCT dos trabalhadores das IPSS(s), quer na Lei Geral.

### **Artigo 21º** **(Deveres da Instituição)**

O Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Ajuda tem o dever de:

- a) Garantir o bom funcionamento dos serviços de acordo com os requisitos técnicos adequados;
- b) Assegurar a existência de recursos humanos adequados;
- c) Proceder à admissão dos utentes de acordo com os critérios definidos no Regulamento;
- d) Prestar, com qualidade, os serviços disponíveis;
- e) Assegurar o acesso ao Regulamento Interno da resposta social.

### **Artigo 22º** **(Direitos da Instituição)**

São direitos do Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Ajuda:

- a) Serem tratados com respeito e dignidade os dirigentes e trabalhadores;
- b) Receber atempadamente a participação mensal acordada;
- c) Ver respeitado o seu património;
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Utente e/ou familiares no acto de inscrição.

## Capítulo V

### FINANCIAMENTO

#### Artigo 23° (Sustentabilidade financeira)

1. O custo de financiamento desta valência é suportado de forma interdependente e equitativa, pelos utentes e suas famílias, pela própria Instituição e pelo Estado.
2. Aos utentes e a suas famílias cumpre suportar os encargos da prestação de serviços por parte do S.A.D., tendo em conta as respectivas possibilidades e a necessidade de incrementar desejáveis mecanismos de solidariedade entre os agregados familiares com mais e com menos recursos, nos termos previstos na Circular n° 3, da Direcção Geral da Acção Social do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, de 02/05/1997 e em obediência aos princípios definidos nas Normas do modelo de regulamento a ela anexo e bem assim nas aprovadas pelo Despacho Normativo n° 12/98, de 25 de Fevereiro.
3. Ao Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Ajuda cumpre mobilizar, para o S.A.D., os recursos próprios disponíveis e aqueles que lhe advenham, por virtude da celebração de acordos de cooperação com o Estado ou outras entidades, de forma a alcançar a indispensável sustentabilidade financeira do equipamento.

#### Artigo 24° (Proporcionalidade das comparticipações familiares)

A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços de apoio domiciliário, é determinada de forma proporcionada ao rendimento do agregado familiar de cada utente e objecto de revisão anual, nos termos previstos no modelo de regulamento anexo à citada Circular n° 3, da Direcção Geral da Acção Social do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, de 02/05/1997.

#### Artigo 25° (Determinação da comparticipação familiar)

1. A comparticipação do utente devida pela utilização de cuidados do S.A.D. é determinada pela aplicação duma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar.
2. A prestação de outros serviços para além dos referidos no número 1. do artigo 5°, deste Regulamento, poderá implicar um acréscimo da comparticipação familiar, de acordo com a seguinte tabela:

TIPO DE SERVIÇOS	Ponderação da percentagem de cada serviço
1. Alimentação	20%
2. Cuidados de Higiene e conforto Pessoal	10%
3. Higiene Habitacional	5%
4. Tratamento de Roupas de uso pessoal	5%

O custo dos referidos serviços é o seguinte:

<b>MODALIDADE 1</b>	Designar os serviços contratados	Custo
<b>3 serviços</b>	Serviço 1; Serviço 2; Serviço 3	<b>Correspondente a 35% do rendimento per capita</b>

<b>MODALIDADE 2</b>		Custo
<b>4 serviços</b>	Serviço 1; Serviço 2; Serviço 3; Serviço 4	<b>Correspondente a 40% do rendimento per capita</b>

3. A comparticipação familiar máxima, não poderá exceder o custo médio real do utente, verificado no S.A.D.
4. Serão tidas em consideração as instruções e orientações anualmente fornecidas pelos Serviços de Segurança Social.

### **Artigo 26° (Cálculo do rendimento “per capita”)**

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

$$R = \frac{RF - D}{N}$$

Sendo:

- R = a rendimento “per capita” ;  
 RF = rendimento mensal ilíquido do agregado familiar;  
 D = despesas fixas;  
 N = Número de elementos do agregado familiar.

### **Artigo 27° (Revisão anual da comparticipação familiar)**

1. As comparticipações familiares (mensalidades) dos Utentes serão revistas anualmente, tendo em consideração as alterações ocorridas nos rendimentos.
2. A revisão das comparticipações familiares (mensalidades) deverá ser efectuada no início do ano civil.

### **Artigo 28° (Rendimento mensal ilíquido)**

1. O valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos seus elementos.

**Artigo 29º**  
**(Despesas fixas)**

1. Consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:
  - a) O valor da renda de casa ou da prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
  - b) Os encargos médios mensais com transportes públicos;
  - c) As despesas com a aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica.
  
2. Poderá ser estabelecido um limite máximo das despesas mensais fixas a que se referem as alíneas b) e c) do número anterior, não podendo esse limite ser inferior ao montante da retribuição mínima mensal garantida.

**Artigo 30º**  
**(Prova de Rendimentos e Despesas)**

1. A prova dos rendimentos declarados e das despesas será feita mediante a apresentação de documentação comprovativa adequada e credível, designadamente de natureza fiscal.
2. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos e de despesas, o Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Ajuda, após a efectivação das diligências complementares que considere

necessárias, procederá à fixação, por presunção, do rendimento mensal líquido.

## **Capítulo VI**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **Artigo 31° (Documentos legais)**

1. O Centro Social Paroquial dispõe de um “Livro de Reclamações”, na secretaria da Instituição.
2. Os familiares podem consultar o Regulamento Interno na secretaria.

#### **Artigo 32° (Normas Gerais)**

Sempre que se verifique a ocorrência do falecimento de um utente, na presença exclusiva de um elemento do S.A.D., este deve informar imediatamente o familiar responsável e, na falta deste, informar o seu superior hierárquico, que solicitará a presença do médico assistente ou do delegado de saúde.

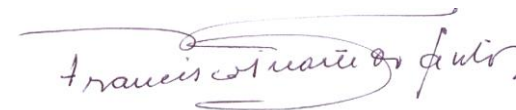
#### **Artigo 33° (Casos omissos)**

A Direcção do Centro Social Paroquial de N<sup>a</sup>.Sra. da Ajuda é responsável pela aplicação deste Regulamento e resolverá os casos omissos.

## **Artigo 34° (Âmbito de aplicação)**

O presente Regulamento, revisto e actualizado de acordo com as orientações técnicas transmitidas pelo, Núcleo de Respostas Sociais, da Unidade de Desenvolvimento Social do Centro Distrital de Lisboa, do Instituto da Segurança Social I.P., foi aprovado pela Direcção do Centro Social Paroquial de N<sup>a</sup>. Sra. da Ajuda, em reunião ordinária, realizada em 27 de Outubro de 2020, é aplicável a todos os utentes, acolhidos ou a acolher.

O PRESIDENTE DA DIRECÇÃO,



Pe. Francisco Duarte dos Santos