



CAPÍTULO I – NATUREZA, FINS E ORGANIZAÇÃO

ARTIGO 1º - NATUREZA

O Lar de São José é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, situada no Largo Eduardo Malta, Apartado 80 na Covilhã (6200-352) com o n.º de telefone 275322053, fax 275322370 e e-mail: geral@lardsaojose.com cujos estatutos estão registados na Direção Geral da Segurança Social no Livro 1 das Associações de Solidariedade Social sob o n.º 34/82, em 16/04/1982.

ARTIGO 2º - ACORDOS DE COOPERAÇÃO

O Lar de São José, adiante designado LSJ, rege-se pelos seguintes Acordos de Cooperação:

1. Acordo de Cooperação para a resposta Serviço de Apoio Domiciliário, adiante designado por SAD, celebrado com o Centro Distrital de Castelo Branco em 01/10/2013;
2. Protocolo de Cooperação de 2025-2026, celebrado entre o Ministério da Solidariedade e Segurança Social (MSSS) e a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade (CNIS);
3. Restante legislação e normas reguladoras apresentadas no final do presente Regulamento.

ARTIGO 3º - DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS DO REGULAMENTO

1. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) famílias e/ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.
2. Constituem objetivos do SAD:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos clientes, sendo estes objetos de contratualização;
 - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
 - f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - g) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - h) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
 - i) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

ARTIGO 4º - ORGANIZAÇÃO DO REGULAMENTO

O presente Regulamento está organizado pela seguinte forma:

- **Capítulo I** – Natureza, fins, organização e serviços prestados
- **Capítulo II** – Admissão de Clientes (Inscrição, Listas de Espera, Critérios de Admissão, Admissão, Processo do Cliente e Acolhimento)
- **Capítulo III** – Comparticipações/Mensalidades (Clientes, Familiares, Formas de Pagamento)
- **Capítulo IV** – Prestações de Cuidados e Serviços
- **Capítulo V** – Direitos e Deveres (Clientes e Instituição)
- **Capítulo VI** – Disposições Finais
- **Anexo** – Tabela de Serviços Extras (atualizados anualmente)

ARTIGO 5º - CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica e o estabelecido no plano contratualizado;
 - b) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - c) Tratamento de roupa de uso pessoal do cliente;
 - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios e pagamento de serviços.



2. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e fins de semana e feriados.

ARTIGO 6º - SERVIÇOS PONTUAIS

São considerados serviços pontuais, não incluídos nas participações, pagos à parte:

1. Serviços de cabeleireiro;
2. Serviços de enfermagem;
3. Serviços de manutenção e reparação;
4. Passeios fora da Instituição e respetivos gastos pessoais dos clientes no decorrer dos mesmos.

Encontra-se em anexo a tabela com os preços destes serviços, atualizada anualmente pela Direção.

CAPÍTULO II – ADMISSÃO DE CLIENTES

ARTIGO 7º - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste Serviço de Apoio Domiciliário, estarem os candidatos enquadrados nas condições referidas no ponto 1 do Artigo 3º do presente Regulamento.

ARTIGO 8º - CANDIDATURA

Na candidatura deverá ser manifestado formalmente no Serviço Social da Instituição, pelo candidato ou por um familiar que se responsabilize pelo pedido.

O atendimento é realizado nos dias úteis por uma Técnica de Serviço Social no período da manhã (9:00-12:00), mediante marcação prévia.

1. No pedido de admissão é obrigatória a apresentação dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do candidato e do representante legal ou familiar responsável;
 - b) Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal ou familiar responsável;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato e outros subsistemas a que pertença;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde do candidato e de outros subsistemas a que pertença;
 - e) Comprovativos dos rendimentos do candidato e do agregado familiar;
 - f) Comprovativos de despesas mensais fixas do próprio e do agregado familiar: renda de casa ou prestação devida pela aquisição da habitação, despesas de saúde, despesas com transportes, valores de taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido.

A não apresentação da documentação completa, em especial os comprovativos de rendimentos, determina a não abertura do processo de candidatura.

2. No ato da candidatura, o candidato ou responsável legal assume tacitamente a autorização para a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo do cliente e partilha de dados dentro da Instituição pelos Serviços Técnicos, de Saúde e Administrativos, após a admissão.

ARTIGO 9º - GESTÃO DA LISTA DE ESPERA

1. Aquando da candidatura e não havendo vagas, a/o candidata/o é colocada/o em lista de espera.
2. A lista de espera é atualizada mensalmente via correio, telefone ou correio eletrónico.
3. Sempre que um inquérito fica sem resposta, o mesmo é levado a reunião de Direção. O candidato é removido da lista se não se verificar resposta alguma, passados 15 dias consecutivos.
4. As pessoas falecidas são automaticamente retiradas, bem como as que declararem a sua desistência, passando para arquivo morto.

ARTIGO 10º - CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

1. A admissão faz-se prioritariamente respeitando os seguintes critérios e tendo em conta a soma das percentagens atribuídas:
 - 1.1. Idosos em situação economicamente desfavorecida (35%);
 - 1.2. Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários (30%);
 - 1.3. Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao cliente (25%);
 - 1.4. Ter familiares a frequentar a mesma resposta social (10%).

ARTIGO 11º - PROCESSO DE ADMISSÃO

1. Apenas a Direção é competente para aprovar ou não qualquer candidatura.
2. Da decisão será dado conhecimento ao cliente e/ou seu responsável no prazo de 7 dias consecutivos.
3. No ato da inscrição e admissão não devidos pagamentos.



ARTIGO 12º - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente ou seus familiares e, quando este exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue em exemplar ao cliente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
4. O presente Regulamento é parte integrante do contrato.

ARTIGO 13º - ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES

O acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:

1. Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;
2. Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
3. Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contido no presente Regulamento;
4. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
5. Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio do cliente (acesso às chaves);
6. Elaboração do Plano Individual de Cuidados (PIC), de acordo as necessidades identificadas e o estabelecido no contrato de prestação de serviços. Sempre que se verificarem alterações nas necessidades do cliente, poderá ser revisto o contrato e o PIC, com o consentimento de ambas as partes.

ARTIGO 14º - PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. O processo individual do cliente é elaborado e atualizado regularmente em suporte informático.
2. O processo individual impresso em papel de cada cliente é sempre guardado em local seguro e fechado.
3. Do processo individual do cliente consta:
 - a) Identificação e contacto do cliente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Medicação prescrita e respetivo guia terapêutico;
 - g) Plano Individual de Cuidados;
 - h) Registo de períodos de ausência do domicílio, bem como de ocorrências de situações anómalas;
 - i) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.

CAPÍTULO III – COMPARTICIPAÇÕES E MENSALIDADES

ARTIGO 15º - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES/MENSALIDADES

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços, é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

Serviço	Percentagem por cada serviço mensal
Alimentação	
Almoco e Jantar	30%
Só almoco (pedido expresso do cliente)	30%
Pequeno-almoco ou Lanche	5%
Higiene Pessoal	
Diária (1 vez por dia)	25%
Diária (2 vezes por dia)	30%
Mais do que duas vezes por dia. acresce por cada ida	5%
Só banho semanal	10%
Tratamento de Roupas	5%
Higiene Habitacional	5%
Outros Serviços	5%
Deslocações para fora da Covilhã crescem	5%



2. A soma das percentagens a pagar pelo cliente e/ou seus responsáveis, não pode ultrapassar os 75% do rendimento *per capita* mensal.

ARTIGO 16º - CONCEITO DE AGREGADO FAMILIAR (RC)

Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si, por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

1. Cônjuge ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
2. Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
3. Parentes e afins menores, na linha reta e na linha colateral;
4. Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
5. Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

ARTIGO 17º - CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA*

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

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

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

ARTIGO 18º - RENDIMENTOS DO AGREGADO FAMILIAR (RAF)

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

1. Do trabalho dependente;
2. Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
3. De pensões (velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos);
4. De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura).

ARTIGO 19º - DESPESAS FIXAS (D)

Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
2. O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
3. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
4. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
5. Comparticipação nas despesas na resposta social de ERPI relativo a ascendentes e outros familiares;
6. Ao somatório das despesas referidas nos pontos 2, 3 e 4 deste Artigo, é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Remuneração Mínima Garantida (RMMG - Salário Mínimo); nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real das despesas.

ARTIGO 20º - PROVA DE RENDIMENTOS DO AGREGADO FAMILIAR

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação:
 - a) Da declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - b) Comprovativos das pensões de reforma, sobrevivência e outros atualizados, referentes ao ano em curso.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos ou a falta de entrega de documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
3. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.



ARTIGO 21º - PRAZOS DE PAGAMENTO DE MENSALIDADES/COMPARTICIPAÇÕES E SERVIÇOS PONTUAIS

1. O pagamento da mensalidade é efetuado por transferência bancária ou pessoalmente na Secretaria da Instituição, em dias úteis, das 9:00 às 13:00 e das 14:00 às 17:00, até ao dia 20 de cada mês a que diz respeito.
2. Poderá ser considerada outra data, dentro do mesmo mês, desde que devidamente justificada e autorizada pela Direção.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
4. Desde que o cliente seja admitido até ao dia 10, haverá pagamento referente à totalidade do mês. Após o dia 10, o pagamento será proporcional ao número de dias restantes.
5. O pagamento de outros serviços pontuais e extraordinários deve ser feito no período de 15 dias consecutivos, após a comunicação por parte dos serviços de tesouraria.

ARTIGO 22º - PAGAMENTOS POR TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA

1. Os pagamentos podem ser feitos por transferência bancária para a conta do LSJ, bastando para isso que o NIB e/ou IBAN seja requerido na Secretaria.
2. Os familiares que optarem por esta modalidade de pagamento, comprometem-se a efetuar as atualizações que lhes forem requeridas pelo LSJ junto do seu banco.

ARTIGO 23º - INTERRUÇÃO DE PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO CLIENTE E/OU SEUS FAMILIARES

Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando se verificar uma ausência, devidamente justificada, superior a 15 dias.

ARTIGO 24º - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

Em caso de falecimento ou abandono do SAD, não haverá lugar a reembolso do valor de qualquer pagamento referente a mensalidades, despesas extras ou donativos.

CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS

ARTIGO 25º - FUNCIONAMENTO

O SAD funciona todos os dias, incluindo feriados e fins de semana, das 8:30 às 19:00, não encerrando para férias ou períodos festivos.

ARTIGO 26º - CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
2. Sempre que se verifique necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

ARTIGO 27º - FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. O serviço de alimentação consiste no transporte e entrega no domicílio das seguintes refeições: almoço e jantar, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como pequeno-almoço e/ou lanche, sendo nesse caso considerado como outro(s) serviço(s).
2. As ementas são elaboradas, pelo o Chefe da Cozinha e são afixadas em local bem visível, de forma a poderem ser consultadas por clientes, familiares e funcionários. Estão disponíveis para consulta dos clientes do SAD nas carrinhas do serviço.
3. As dietas especiais serão elaboradas pelo chefe da cozinha, após prescrição médica e estarão afixadas na cozinha.
4. Diariamente as funcionárias do SAD informam os clientes da ementa para o dia seguinte, devendo os mesmos indicar a sua preferência, de acordo com a ementa disponível. As respostas dos clientes são anotadas pelas funcionárias na folha de requisição de alimentos, com indicação do nome, preferências e número de peças. Esta folha é entregue à cozinha sempre na véspera, para preparação e embalamento dos alimentos no dia seguinte.
5. O cliente tem direito por cada refeição, a um pão e uma peça de fruta ou uma sobremesa ou um iogurte, conforme as preferências manifestadas ou a dieta prescrita.
6. Aos clientes diabéticos é sempre fornecido pão integral.



7. Estão disponíveis para os clientes acamados e com manifesta dificuldade em consumir alimentos sólidos, suplementos alimentares que serão acrescentados à sopa, sempre que a Nutricionista o indicar e após verificação da situação por parte da Técnica responsável e do serviço de Enfermagem. A utilização destes suplementos (carne, peixe ou outros), pressupõe que não será servido o segundo prato.

ARTIGO 28º - MATERIAL DE DISTRIBUIÇÃO DA ALIMENTAÇÃO

1. A alimentação é distribuída em recipientes térmicos, destinados exclusivamente ao transporte, não podendo de forma alguma serem utilizados para reaquecimento, tanto em micro-ondas, como em fogões ou qualquer outro equipamento destinado a esse efeito.
2. Em caso de danos, por parte dos clientes e/ou seus familiares, causados por uso indevido dos recipientes térmicos, os mesmos ficam obrigados ao pagamento integral de um novo recipiente, cujo valor consta da tabela em anexo.
3. O disposto no número anterior aplica-se igualmente no caso de extravio de peças integrantes dos recipientes nas residências dos clientes.

ARTIGO 29º - TRATAMENTO DE ROUPA DE USO PESSOAL DOS CLIENTES

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente.
2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do cliente, correspondendo a um serviço diário.
3. A limpeza e tratamento de roupa que careça de ser executada em casas da especialidade, sê-lo-á por conta dos clientes e/ou seus responsáveis.
4. O LSJ não se responsabiliza pelo desgaste normal das roupas, decorrente das lavagens nas máquinas da lavandaria.

ARTIGO 30º - HIGIENE HABITACIONAL

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. São efetuadas consoante a necessidade do cliente e o contrato de serviço celebrado.

ARTIGO 31º - ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, NOMEADAMENTE AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS E OUTROS

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Animadora, após autorização da Direção, que comunica, através das colaboradoras, a organização de atividades nas quais os clientes do SAD podem ser incluídos;
2. Os passeios fora da Instituição constituem serviços pontuais a serem pagos de acordo com o valor estabelecido na tabela em anexo;
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não tenham capacidade para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
4. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por funcionários da Instituição;
5. Os clientes serão sempre contactados para participarem em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição, ficando o transporte do e para o domicílio, a cargo da Instituição;
6. A aquisição de bens e serviços será feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

ARTIGO 32º - ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE A CONSULTAS E EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente; no entanto, os clientes do SAD podem utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, mediante pagamento suplementar, sendo considerado um serviço pontual.
2. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas médicas e exames complementares de diagnóstico, preferencialmente por familiares.
3. Em caso de Urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis, nomeadamente ao Hospital.

ARTIGO 33º - PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (cadeiras de rodas, andarilhos e canadianas), o SAD pode providenciar o seu empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.



- 2.3. Atualizar anualmente as mensalidades e/ou participações familiares, de acordo com o estabelecido no ponto 10 da circular nº4 de 16/12/2014;
- 2.4. Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- 2.5. Prestar os serviços constantes deste Regulamento;
- 2.6. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- 2.7. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.
3. No que concerne às relações laborais entre os trabalhadores e a Instituição, existe um Regulamento Interno de Trabalho, de acordo com a legislação em vigor.

CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 38º - DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica desta resposta social compete a uma técnica, cuja identificação se encontra afixada em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por uma Técnica designada pela Direção.

ARTIGO 39º - LIVRO DE OCORRÊNCIAS

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

ARTIGO 40º - LIVRO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES

1. O LSJ dispõe de Livro de Reclamações e caixa eletrónica para reclamações disponível no site oficial da Instituição, de acordo com a legislação em vigor. Encontra-se disponível na Portaria.
2. O SAD dispõe de folha de Reclamação/Sugestão relativa à alimentação. Esta folha acompanha sempre as funcionárias nas carrinhas e é preenchida obrigatoriamente pelas funcionárias sempre que algum cliente o requeira ou apresente qualquer tipo de reclamação ou sugestão relativa à alimentação. Depois de preenchida, é entregue na cozinha à funcionária que efetuou o embalamento da alimentação que, depois de assinar, a entrega ao responsável pelo setor. Este por sua vez assina e data a tomada de conhecimento e entrega à responsável pelo SAD.

ARTIGO 41º - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

A cessação da prestação de serviços acontece por:

- a) Falecimento do cliente;
- b) Incumprimento por parte do cliente e/ou seus responsáveis do contrato de prestação de serviços, pagamentos e/ou incumprimento do estabelecido no presente Regulamento;
- c) Institucionalização urgente do cliente, devendo para isso o cliente e/ou seus responsáveis avisar a Instituição Lar de São José com pelo menos 15 dias consecutivos de antecedência, por escrito;
- d) Por denúncia do cliente, tendo, no entanto, que avisar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, por escrito, a fim de ser rescindido o contrato de prestação de serviços.

ARTIGO 42º - DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

1. Nos casos omissos no presente Regulamento, a Direção do LSJ suprirá os mesmos, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria em causa.
2. O LSJ tem contratos de seguros celebrados em relação às seguintes matérias: multirriscos habitação, viaturas e ocupantes.
3. A aceitação de doações, heranças e legados, é da responsabilidade da Direção do LSJ, assegurados os requisitos legais necessários pelos serviços de assessoria jurídica da Instituição.
4. A Direção não responde pelos prejuízos derivados do eventual encerramento do LSJ, temporário ou definitivo, por razões independentes da sua vontade.

ARTIGO 43º - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O LSJ e o presente regulamento regem-se pela seguinte legislação em vigor:

1. Portaria nº38/2013, de 30 de janeiro (condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do SAD);
2. Portaria nº196-A/2015 de 1 de julho (critérios, regras e formas do modelo de cooperação estabelecida entre o Instituto de Segurança Social e as IPSS);



ARTIGO 34º - ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao cliente cumpre as respetivas prescrições médicas.

ARTIGO 35º - REALIZAÇÃO DE PEQUENAS REPARAÇÕES NO DOMICÍLIO

1. Os pedidos devem ser feitos junta das funcionárias do SAD, mediante requisição e sempre que possível com a antecedência mínima de 24 horas.
2. Só se efetuam reparações em dias úteis das 9:00 às 18:00.
3. O pagamento deste serviço pontual é feito de forma extraordinária, constando o valor da tabela em anexo.

CAPÍTULO V – DIREITOS E DEVERES DAS PARTES

ARTIGO 36º - DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES, FAMILIARES E REPRESENTANTES LEGAIS

1. **São Direitos dos Clientes, Familiares e Representantes Legais:**
 - 1.1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes, convicções religiosas, sociais e políticas;
 - 1.2. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de serviços estabelecido e contratualizado;
 - 1.3. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - 1.4. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - 1.5. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços contratualizados envolvam o fornecimento de refeições;
 - 1.6. A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços;
 - 1.7. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
 - 1.8. À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os de saúde.
2. **São Deveres do Cliente, Familiares e Representantes Legais:**
 - 2.1. Cumprir as normas constantes do presente Regulamento, das quais lhe foi dado conhecimento no decorrer do processo de admissão;
 - 2.2. Cumprir com o pagamento da mensalidade acordada no ato da assinatura do Contrato, dentro do prazo estipulado e respetivas atualizações anuais;
 - 2.3. Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
 - 2.4. Tratar com urbanidade e correção os restantes residentes, funcionários e Direção do LSJ;
 - 2.5. Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporariamente, salvo em situações de internamento hospitalar de urgência;
 - 2.6. Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço definitivamente.

ARTIGO 37º - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. **São Direitos da Instituição:**
 - 1.1. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
 - 1.2. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - 1.3. Suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes 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, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;
 - 1.4. Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - 1.5. À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico.
2. **São Deveres da Instituição:**
 - 2.1. Respeito pela individualidade dos clientes, proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
 - 2.2. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;



3. Circulares de orientação técnica acordadas em sede de CNAAPAC (comparticipação dos clientes e mapas de frequências mensais para a Segurança Social);
4. Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96 e decreto-lei n.º 156/2005 (livro de reclamações);
5. Regulamento n.º852/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho (higiene dos géneros alimentares);
6. Decreto-Lei n.º172-A/2014 de 14 de novembro (estatutos das IPSS);
7. Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março com as alterações do DL n.º 33/2014, de 04 de março (regime de licenciamento e de fiscalização da prestação de serviços dos estabelecimentos de apoio social)
8. Protocolo de Cooperação em vigor.
9. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

ARTIGO 44º - REVISÃO DO REGULAMENTO

1. O presente Regulamento será revisto sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do SAD e/ou alterações do Protocolo de Cooperação e legislação que regula a resposta social.
2. A Direção poderá deliberar pela alteração extraordinária do Regulamento a qualquer momento.
3. Todas as revisões e/ou alterações revogam automaticamente qualquer outro Regulamento da resposta social que tenha estado em vigor.
4. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou seus familiares e/ou representantes legais, dentro do período de 30 (trinta) dias prévios à sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que estes assiste, em caso de discordância com essas alterações.
5. Todas as revisões e/ou alterações são comunicadas e enviadas previamente ao Centro Distrital de Segurança Social de Castelo Branco, de acordo com o estabelecido no Protocolo de Cooperação.

ARTIGO 45º - ENTRADA EM VIGOR

O presente Regulamento entra em vigor a 01/08/2026.

O Presidente da Direção


Lar de São José
Instituição Particular de Solidariedade Social
A DIREÇÃO



ANEXO

PAGAMENTOS DE SERVIÇOS PONTUAIS

Pagamentos devidos pelos clientes e/ou seus responsáveis ao LSJ, pela prestação de serviços pontuais:

1. Cabeleireiro:

Serviço	Preço
Corte (sem lavagem)	5,50 €
Buço	2,00 €
Mise	4,50 €
Corte (homem)	5,00 €
Corte + Mise	7,50 €
Verniz	1,00 €
Cor	15,00 €
Brushing	5,00 €
Permanente	20,00 €
Corte + Brushing	8,50 €
Barba	1,50 €
Madeixas + pintura	25,00 €
Madeixas	20,00 €

- Serviços de enfermagem: 15,00€ (por cada visita).
- Serviços de manutenção/reparação: 10,00 €/hora. Este valor é indivisível na primeira hora, sendo as restantes cobradas por cada 30 minutos.
- Passeios fora da Instituição: valor a definir mediante a atividade a desenvolver.
- Material de distribuição alimentar (apenas no caso em que este tenha sofrido danos nos termos do artigo 28º): mediante preço unitário com IVA disponibilizado pelo fornecedor do LSJ.

As mensalidades/comparticipações, bem como os valores relativos aos serviços pontuais, são revistos no início de cada ano civil, sendo as atualizações afixadas na Portaria e Secretaria.