



**CENTRO PAROQUIAL
SÃO JOÃO DE BRITO
ALVALADE**

**REGULAMENTO
INTERNO
DE SERVIÇO DE APOIO
DOMICILIÁRIO**



CENTRO PAROQUIAL
SÃO JOÃO DE BRITO
ALVALADE

REGULAMENTO INTERNO

Edição 01_2026

Aprovado: Direção

Data: 09/01/2026

Conteúdo

INTRODUÇÃO	3
OBJETIVOS GERAIS	4
CONCEITO	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
SERVIÇOS	5
DESTINATÁRIOS	6
INSCRIÇÃO	6
AVALIAÇÃO DAS CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO APOIO	7
ADMISSÃO	8
ACOLHIMENTO AOS NOVOS CLIENTES	8
PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE	8
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	9
SEGURO DE ACIDENTES PESSOAIS	9
PROCEDIMENTO EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA	9
COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	9
CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA	10
PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	11
SITUAÇÕES DE REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	11
DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES	12
DIREITOS E DEVERES DO CENTRO PAROQUIAL	12
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	13
RECURSOS HUMANOS	13
DIRETORA GERAL	14
ASSISTENTES SOCIAIS	14
SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS	15
SERVIÇOS OPERACIONAIS	15
DIREITOS E DEVERES DOS FUNCIONÁRIOS	15
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	16
DEVERES DE CLIENTE, REPRESENTANTES LEGAIS E/OU FAMILIARES	16
GESTÃO E PREVENÇÃO DE ABUSOS E MAUS TRATOS	17
COOPERAÇÃO	17
CASOS OMISSOS E EXECUÇÕES DE NORMAS	17
RESOLUÇÃO DE DIFERENDOS	17
LIVRO DE RECLAMAÇÕES	18
ENTRADA EM VIGOR	18



CENTRO PAROQUIAL
SÃO JOÃO DE BRITO
ALVALADE

REGULAMENTO INTERNO

Edição 01_2026

Aprovado: Direção

Data: 09/01/2026

CENTRO PAROQUIAL SÃO JOÃO DE BRITO – INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL

REGULAMENTO INTERNO

ARTIGO 1º

INTRODUÇÃO

O "CENTRO PAROQUIAL São João de Brito", Instituição Particular de Solidariedade Social, reconhecida como Pessoa Coletiva de Utilidade Pública, registada na Direcção-Geral da Solidariedade e da Segurança Social sob o n.º 20010176981, com o contribuinte fiscal nº 500935602, com sede no Largo Frei Heitor Pinto nº 8 em Lisboa, adiante designado por "CENTRO PAROQUIAL" ou simplesmente "CENTRO" é uma instituição canonicamente ereta, com personalidade jurídica canónica e civil, fundada pela Fábrica da Igreja Paroquial de São João de Brito.

O CENTRO PAROQUIAL tem na base da conceção dos seus projetos o Evangelho de Cristo e a Doutrina Social da Igreja que dele flui.

O CENTRO como comunidade cristã, tem como missão cultivar a fraternidade, acolher e dar resposta, valorizando o que o outro tem de melhor.

Sendo a sua visão servir a família nas diferentes fases da vida, dando resposta às várias necessidades, que permitam encarar o futuro com confiança e esperança.

Assumimos que o sonho é um direito e um dever.

Valores:

J U S T I Ç A
E N T R E G A
R E S P E I T O
H U M I L D A D E
S E R V I Ç O

"É o outro nome da caridade"

"Dar o melhor de si mesmo"

"Reconhecer o outro na sua dignidade"

"Reconhecer que o melhor ainda está para vir"

"Estar disponível para o outro"

O CENTRO comunidade educativa e de apoio à família, estimula a participação de todos os seus intervenientes, direcção, voluntários, pessoal técnico e auxiliar, crianças, jovens, pais,



**CENTRO PAROQUIAL
SÃO JOÃO DE BRITO
ALVALADE**

REGULAMENTO INTERNO

Edição 01_2026

Aprovado: Direção

Data: 09/01/2026

idosos e familiares em geral, segundo os níveis de competência e responsabilidade de cada um.

ARTIGO 2º

OBJETIVOS GERAIS

No desenvolvimento das suas diversas respostas sociais o CENTRO PAROQUIAL orienta a sua atividade em função dos seguintes objetivos:

- a) 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 se verifiquem entre os habitantes da Paróquia, mediante ações de assistência, promoção ou desenvolvimento;
- b) Criar um espaço aberto e promotor das potencialidades de cada indivíduo por forma a permitir a sua realização como pessoa, contribuindo para o seu bem-estar;
- c) Promover o trabalho em rede, colaborando com outras instituições locais, desenvolvendo um trabalho comunitário que vá ao encontro dos desejos e necessidades da população;
- d) Fomentar o relacionamento entre voluntários, clientes, familiares, colaboradores e amigos, por forma a preservar e fortalecer os laços de amizade, fraternidade e solidariedade;
- e) Desenvolver nas crianças e jovens que frequentam as atividades do CENTRO PAROQUIAL a autonomia de pensamento, a capacidade de decisão, de discussão construtiva, o gosto pela partilha, e de uma forma geral os valores cristãos;
- f) Promover o bem-estar dos clientes, mediante o aproveitamento das suas potencialidades, com vista ao aumento da autoestima;
- g) Promover o desenvolvimento e manutenção das capacidades físicas e psíquicas dos clientes idosos com vista ao prolongamento da sua longevidade e melhoria da sua qualidade de vida;
- h) Assegurar aos clientes apoio psicossocial, espiritual e religioso, tendo como fim desenvolver a sua noção de pertença à comunidade onde estão inseridos;
- i) Pugnar por que todos obtenham, no fim da vida, uma morte digna.



CENTRO PAROQUIAL
SÃO JOÃO DE BRITO
ALVALADE

REGULAMENTO INTERNO

Edição 01_2026

Aprovado: Direção

Data: 09/01/2026

ARTIGO 3º

RESPOSTA SOCIAL SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CONCEITO

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é uma resposta social, desenvolvida a partir do CENTRO PAROQUIAL, consistindo na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio dos clientes, quando por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária.

ARTIGO 4º

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. O Serviço de Apoio Domiciliário tem como objetivos específicos:
 - a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos clientes e famílias;
 - b) Garantir a prestação de cuidados de ordem física, apoio psicossocial e espiritual aos clientes e famílias, de modo a contribuir para seu equilíbrio e bem-estar;
 - c) Apoiar os clientes e famílias na satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária;
 - d) Criar condições que permitam preservar e incentivar as relações interfamiliares;
 - e) Colaborar e/ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde;
 - f) Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização;
 - g) Prevenir situações de dependência, promovendo a autonomia;
 - h) Promover boas relações de vizinhança e entreajuda entre a comunidade paroquial.

ARTIGO 5º

SERVIÇOS

1. No âmbito da resposta social Serviço de Apoio Domiciliário o CENTRO PAROQUIAL presta vários serviços aos seus clientes, dos quais se encontram divididos em duas categorias, a saber: **serviços base** contemplados na tabela do anexo I do presente regulamento e serviços extra de SAD, segundo o Instituto de Segurança Social:
 - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal, de acordo com as necessidades de cada utente (variando a frequência diária e semanal de acordo com as necessidades e grau de dependência);
 - b) Confeção, transporte e distribuição de refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - c) Apoio às refeições dos clientes mais dependentes;
 - d) Higiene habitacional, estritamente necessárias à natureza dos cuidados prestados, nas zonas e áreas de uso exclusivo do cliente;
 - e) Tratamento de roupa de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente, na lavandaria, ou em casa somente quando necessário;
 - f) Adicionalmente, ou em substituição, poderão ser acrescentados outros serviços.

2. O SAD poderá assegurar adicionalmente ou em substituição outros serviços, mediante contratualização e segundo tabela do anexo I, do presente regulamento:
 - a) Acompanhamento ao exterior para aquisição de bens ou serviços;
 - b) Administração de medicação;
 - c) Transporte na área da freguesia de Alvalade e freguesias limítrofes;
 - d) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio, que permitam mais segurança e conforto.
3. O SAD poderá ainda disponibilizar **serviços extra** (anexo III), que não são comparticipados e que terão um custo, segundo as tabelas respetivas, constantes em anexo ao presente regulamento:
 - a) Cedência/aluguer de ajudas técnicas;
 - b) Fisioterapia;
 - c) Cuidados de imagem;
 - d) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes.

ARTIGO 6º

DESTINATÁRIOS

1. Poderão candidatar-se a esta resposta social:
 - a) Idosos, adultos, deficientes que necessitem de apoio para a satisfação das necessidades básicas da vida diária;
 - b) Que concordem com os princípios, valores e normas do CENTRO PAROQUIAL;
 - c) Que possuam condições habitacionais para o desenvolvimento da prática dos cuidados.
2. Terão prioridade na admissão os candidatos relativamente aos quais se verifique:
 - a) Dependência de terceiros (total ou parcial);
 - b) Ausência de apoio familiar, ou apoio familiar insuficiente;
 - c) Isolamento;
 - d) Pobreza ou fraca capacidade económica.
3. Em igualdade de circunstâncias será dada preferência aos candidatos que residam no âmbito territorial da freguesia de Alvalade.
4. Em regime livre, o CENTRO PAROQUIAL pode prestar pontualmente um único serviço base, sempre que a necessidade do cliente o justifique, por prazo determinado, mediante o pagamento definido na tabela do anexo II do presente regulamento.

ARTIGO 7º

INSCRIÇÃO

1. A inscrição será efetuada pelo próprio, seu representante legal ou familiar próximo, durante o atendimento com a Técnica de Serviço Social onde preenche o respetivo impresso de inscrição. O qual deverá ser acompanhado dos seguintes documentos, que farão parte integrante do respetivo processo administrativo:
 - a) Informação ou fotocópia do bilhete de identidade ou cartão do cidadão;
 - b) Informação ou fotocópia do cartão de contribuinte;



CENTRO PAROQUIAL
SÃO JOÃO DE BRITO
ALVALADE

REGULAMENTO INTERNO

Edição 01_2026

Aprovado: Direção

Data: 09/01/2026

- c) Informação ou fotocópia do cartão de beneficiário da segurança social ou de outro sistema de previdência por que esteja abrangido;
 - d) Fotocópia do cartão de utente do sistema nacional de saúde, ou do subsistema de saúde, ao abrigo do qual recebe assistência médica;
 - e) Sentença que determine a tutela ou curatela, quando instituída;
 - f) Indicação do contacto de emergência;
 - g) Fotocópia da última declaração de IRS apresentada e documento comprovativo dos rendimentos mensais do candidato e do agregado familiar;
 - h) Nota de liquidação do IRS;
 - i) Comprovativo da farmácia com a despesa mensal em medicamentos, no caso de doença crónica;
 - j) Comprovativo do valor da renda de casa ou amortização da hipoteca de aquisição de habitação própria permanente;
 - k) Relatório clínico atualizado do médico assistente/família, descritivo da situação clínica relativa ao grau de dependência nas atividades da vida diária;
 - l) Lista atualizada e assinada pelo médico, dos medicamentos a serem tomados, quando este apoio seja solicitado.
2. As alíneas h), i), j), k) e l) só são obrigatórias quando for solicitado pelo candidato ou pelo seu representante legal o cálculo social participado pelo ISS para o(s) serviço(s) a prestar.
 3. Caso entenda necessário, a equipa técnica pode solicitar outros documentos que considere relevantes para uma correta avaliação da situação socioeconómica do candidato.

ARTIGO 8º

AVALIAÇÃO DAS CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO APOIO

1. Para efeitos de apreciação da candidatura será agendada uma visita ao domicílio do candidato, para avaliação das suas condições físicas, psíquicas, económicas, sociais e habitacionais.
2. Esta avaliação tem como objetivo:
 - a) Conhecer o candidato quando se encontra numa situação de elevada dependência a qual não permitiu a sua permanência no atendimento referido no artigo anterior.
 - b) Garantir a qualidade do apoio a prestar, assim como o cumprimento de normas de higiene, saúde e segurança no trabalho relativas à equipa de SAD.
3. Da avaliação referida nos números anteriores, será elaborado um relatório, no qual poderá constar um conjunto de propostas de organização e alteração do espaço habitacional, tendo em vista assegurar as melhores condições para a prestação dos serviços.
4. A aceitação e cumprimento das alterações propostas, pelo cliente e seus familiares, são condição essencial à celebração do contrato e manutenção do mesmo. Podendo os serviços serem suspensos temporária ou definitivamente sempre que se verificarem alterações que impliquem a diminuição da qualidade nos serviços prestados, as quais estão em oposição ao relatório.



CENTRO PAROQUIAL
SÃO JOÃO DE BRITO
ALVALADE

REGULAMENTO INTERNO

Edição 01_2026

Aprovado: Direção

Data: 09/01/2026

ARTIGO 9º

ADMISSÃO

1. Após o cumprimento do artigo anterior, o cliente será admitido, procedendo-se à assinatura do respetivo contrato de prestação de serviços. O qual será assinado pelo utente ou pelo seu representante legal.
2. O contrato pode ser denunciado a todo o tempo por iniciativa de qualquer das partes, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias, comunicada por escrito, mantendo-se até esse momento todas as obrigações decorrentes do mesmo.
3. O plano de acolhimento do utente é elaborado pela Equipa Técnica.
4. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vaga, comunicar-se-á ao cliente, ficando em lista de espera a aguardar possibilidade de integração.

ARTIGO 10º

ACOLHIMENTO AOS NOVOS CLIENTES

1. O acolhimento de um novo cliente será realizado no domicílio do mesmo, pela equipa técnica de SAD e pela Auxiliar de Ação Direta responsável.
2. O acolhimento visa:
 - a) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao utente;
 - b) Estabelecer as rotinas da prestação;
 - c) Prestar esclarecimentos sobre os serviços disponibilizados;
 - d) Adequar junto do cliente e sua habitação os serviços prestados;
 - e) Realizar o inventário dos objetos pessoais, que possam ser usados na execução da prestação dos serviços;
 - f) Definir as regras de entrada e saída do domicílio do cliente;
 - g) Promover a participação das pessoas próximas do utente nas atividades desenvolvidas;
 - h) Elaborar Plano Individual de Cuidados referente à integração e prestação de cuidados do cliente no SAD, que fará parte do processo individual.

ARTIGO 11º

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

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

- a) Todos os documentos referidos no artigo 7º do presente regulamento;
- b) Ficha do Cliente informatizada, da qual faz parte integrante a ficha social e identificação e contacto de familiar ou representante legal, identificação do médico de família, registo de ocorrências e ausências;
- c) Plano individual de cuidados e plano individual, bem como respetivas avaliações e revisões;
- d) Processo de Saúde;
- e) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando se justificar por estrita necessidade do utente;



**CENTRO PAROQUIAL
SÃO JOÃO DE BRITO
ALVALADE**

REGULAMENTO INTERNO

Edição 01_2026

Aprovado: Direção

Data: 09/01/2026

- f) Contrato de prestação de serviço.
- g) Declaração assinada pelo cliente ou pelo seu representante legal, em como autoriza informatização dos seus dados pessoais, bem como a sua imagem, para material informativo e de divulgação do CENTRO PAROQUIAL.

ARTIGO 12º

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona no período alargado nos dias úteis das 8h às 21h.
2. Aos fins de semana e feriados das 8h00 às 17h00.
3. Os serviços serão prestados no período da manhã entendido entre as 8h e as 12h e o período da tarde das 15h às 21h, não sendo possível marcação exata de hora.
4. As refeições serão entregues no domicílio do cliente entre as 12h00 e as 14h00 de segunda a sexta-feira e a refeição dos fins de semana à sexta-feira entre as 15h00 e as 17h00.
5. Encerra nos dias de Natal, Ano Novo e Páscoa.
6. Na Véspera de Natal e Ano Novo o SAD encerra às 14h.

ARTIGO 13º

SEGURO DE ACIDENTES PESSOAIS

Os utentes de SAD estão abrangidos pelo seguro de acidentes contratualizado pelo Centro, o qual tem um custo anual que deverá ser liquidado em janeiro e/ou no ato da inscrição.

ARTIGO 14º

PROCEDIMENTO EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA

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

1. Contacto com a pessoa de referência, como contacto de emergência;
2. Em caso de necessidade, contacto com o INEM ou serviço de ambulâncias;
3. Excecionalmente, na impossibilidade de ser acompanhado por familiar/pessoa de próxima, o cliente poderá seguir para o serviço de urgência com referência para os serviços sociais da unidade hospitalar.

ARTIGO 15º

COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A mensalidade a pagar por cada cliente não abrangido pelo acordo celebrado entre o CENTRO PAROQUIAL e o ISS, será estabelecida de acordo com o referido valor para cada serviço contratualizado, os quais constam na tabela do anexo II do presente regulamento.
2. A comparticipação familiar dos clientes abrangidos pelo protocolo com o ISS é calculada de acordo com a tabela do anexo I do presente regulamento, excluindo os serviços extra.



CENTRO PAROQUIAL
SÃO JOÃO DE BRITO
ALVALADE

REGULAMENTO INTERNO

Edição 01_2026

Aprovado: Direção

Data: 09/01/2026

3. A comparticipação familiar referida no nº 2 do presente artigo não poderá exceder o máximo de 75% do rendimento *per capita*.
4. Os serviços extra requeridos, para além dos constantes no protocolo de cooperação, serão faturados de acordo com as tabelas anexas ao presente regulamento.
5. Caso se verifique alteração no rendimento do agregado familiar ou dos serviços contratualizados, a mensalidade/comparticipação familiar será ajustada. O ajustamento será efetuado no mês seguinte à comunicação da alteração dos rendimentos ou da alteração do apoio, desde que as mesmas sejam realizadas até ao dia 15 do mês em causa.
6. Sempre que se verifique necessário o CENTRO PAROQUIAL reserva-se o direito de solicitar a atualização dos rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, o CENTRO PAROQUIAL aplica o montante igual à comparticipação familiar máxima.
7. Qualquer cálculo não aferido conforme as normas supra descritas, serão justificados pela equipa técnica e terão de ser aprovados pela direção.

ARTIGO 16º

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. O cálculo do rendimento per capita familiar é efetuado anualmente. A comparticipação familiar devida a clientes inseridos no acordo com a ISS é calculada de acordo com a Portaria 196-A/2015. O cálculo da comparticipação familiar é efetuado anualmente, com base nas informações constantes dos documentos referidos no art. 67º do presente regulamento e tendo por base a formula abaixo apresentada para cálculos do rendimento per capita.

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

N

Sendo:

RC=Rendimento per capita mensal

RAF=Rendimento anual do agregado familiar

D=Despesas

N=Número de elementos do agregado familiar

2. Para efeitos de apuramentos dos rendimentos são considerados os que constam na declaração anual de IRS.
3. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
 - a) O valor da taxa e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - b) renda da casa ou amortização de empréstimo para aquisição de casa própria permanente;
 - c) despesas de saúde e com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
4. O somatório das despesas referidas nas alíneas b) e c) em um limite máximo de 1 RMMG.



CENTRO PAROQUIAL
SÃO JOÃO DE BRITO
ALVALADE

REGULAMENTO INTERNO

Edição 01_2026

Aprovado: Direção

Data: 09/01/2026

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

ARTIGO 17º

PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A mensalidade vence-se no primeiro dia de cada mês.
2. A primeira mensalidade será paga com a assinatura do contrato de prestação de serviço.
3. O serviço que inicie até ao dia 15 de cada mês não verifica nenhum desconto, o serviço que inicie depois de dia 15 do mês corrente terá uma redução de 50% no valor da mensalidade estabelecida.
4. Todas as mensalidades deverão ser pagas até ao dia 8 (oito) de cada mês por débito direto, sempre que possível, na secretaria do CENTRO PAROQUIAL ou por transferência bancária para o IBAN PT50 0035 0125 0000 1250830 49.
5. Os respetivos recibos serão emitidos aquando do pagamento. No caso de pagamento por transferência bancária, deverão apresentar comprovativo de pagamento para levantamento do recibo na secretaria, poderão também enviar o comprovativo para o endereço de e-mail secretaria@cpsjbrito.com.
6. Pagamento efetuado após esta data estão sujeitos a uma penalização de 4%, conforme determina a Portaria nº 291/03 de 8 de Agosto.
7. A falta injustificada do pagamento da mensalidade até ao final do mês, poderá dar lugar à rescisão do contrato de prestação de serviço e consequentemente à suspensão do apoio sem lugar à restituição de qualquer valor pago na vigência do mesmo, ficando o cliente obrigado à regularização de todo e qualquer valor em dívida.
8. O Pagamento de outras atividades/serviços ocasionais é efetuado previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.

ARTIGO 18º

SITUAÇÕES DE REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Em situações de ausência, por motivo de internamento hospitalar, por um período igual ou superior a sete dias seguidos não interpolados, haverá redução de 10% no valor da mensalidade.
2. Em situação de ausência do domicílio, por razão diferente da referida no número anterior, por um período igual ou superior a 15 dias seguidos não interpolados, desde que comunicada previamente com 15 dias de antecedência, haverá lugar a uma redução de 10% do valor a mensalidade.
3. A redução da mensalidade referida nos nºs 1e 2 do presente artigo será efetuada no mês seguinte à interrupção.
4. Em situação de interrupção/suspensão do serviço por período igual ou superior a 30 dias seguidos não interpolados, deverá ser pago o valor de 50% da mensalidade, para efeitos de reserva de vaga.
5. Em situação de frequência de dois membros do mesmo agregado familiar, haverá redução de 5% para um dos membros.



CENTRO PAROQUIAL
SÃO JOÃO DE BRITO
ALVALADE

REGULAMENTO INTERNO

Edição 01_2026

Aprovado: Direção

Data: 09/01/2026

6. A mensalidade será atualizada no início de cada ano civil, mediante a apresentação da documentação necessária. Caso a documentação não seja entregue dentro do prazo estipulado, o CENTRO PAROQUIAL poderá atualizar para a mensalidade referente ao valor de custo médio real.

ARTIGO 19º

DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

1. Os clientes têm **direito**:
 - a) Aos cuidados prestados por profissionais qualificados;
 - b) A ser informados das normas e regulamentos vigentes;
 - c) Ao reconhecimento da sua capacidade de autodeterminação;
 - d) À reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como ao respeito pelos seus usos e costumes;
 - e) Ao respeito pela sua dignidade;
 - f) À confidencialidade dos seus dados pessoais, familiares e de saúde;
 - g) A apresentar reclamações.
2. Os clientes têm o **dever** de:
 - a) Respeitar e cumprir o disposto no contrato de prestação de serviço e no regulamento interno do CENTRO PAROQUIAL;
 - b) Tratar com respeito, dignidade e urbanidade os colaboradores e dirigentes do CENTRO PAROQUIAL;
 - c) Comunicar a prescrição de medicação relevante à prestação de cuidados;
 - d) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido no presente regulamento e no contrato de prestação de serviços.

ARTIGO 20º

DIREITOS E DEVERES DO CENTRO PAROQUIAL

O CENTRO PAROQUIAL tem o **direito**:

1. Desenvolver as suas atividades afirmando a sua condição de Entidade Canonicamente Ereta, mantendo sempre uma visão espiritual e religiosa a par de todo o conhecimento e obrigações técnicas, respeitando todos e cada um na sua individualidade e dignidade;
2. Ao respeito pelos seus dirigentes e colaboradores.
3. A receber atempadamente os valores previstos.
4. A suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços, sem lugar a restituição de qualquer valor pago na vigência do mesmo, quando o utente ou um membro do seu agregado familiar:
 - a) Apresentar comportamentos lesivos da integridade física e/ou moral dos colaboradores e dirigentes do CENTRO PAROQUIAL;
 - b) Praticar contra o CENTRO PAROQUIAL, colaboradores ou elementos da direção, qualquer facto ilícito previsto e punível na lei penal;
 - c) Apresentar comportamentos violadores da dignidade cívica e moral, suscetíveis de responsabilidade civil;



**CENTRO PAROQUIAL
SÃO JOÃO DE BRITO
ALVALADE**

REGULAMENTO INTERNO

Edição 01_2026

Aprovado: Direção

Data: 09/01/2026

- d) Contratualizar serviços com os colaboradores do CENTRO PAROQUIAL, durante ou após um ano decorrido da cessação de prestação de serviços prestados pelo CENTRO PAROQUIAL e sem o seu acordo;
 - e) Violar o disposto no presente regulamento ou no contrato de prestação de serviços.
- 5. O CENTRO PAROQUIAL tem o dever:**
- a) Cumprir o contrato de prestação de serviços e o presente regulamento interno;
 - b) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
 - c) Adequar o plano de cuidados às necessidades do cliente;
 - d) Guardar sigilo dos dados constantes no processo individual do cliente.

ARTIGO 21º

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. O contrato de prestação de serviços tem de ser celebrado entre o cliente ou o seu representante legal e o CENTRO PAROQUIAL.
2. Podendo cessar:
 - a) A todo o tempo, por acordo entre as partes;
 - b) Por denúncia das partes, desde que para tal se notifique a outra parte, por escrito, com a antecedência mínima de 30 dias, ficando o cliente obrigado ao pagamento de todos os valores em dívida ao CENTRO PAROQUIAL;
 - c) Por óbito do cliente;
 - d) Pode ainda, o CENTRO PAROQUIAL cessar o contrato de prestação de serviço a todo o tempo, quando existir desrespeito pelas normas deste regulamento ou sempre que a evolução do grau de dependência ou incapacidade do cliente não sejam compatíveis com os serviços prestados no Apoio Domiciliário.

ARTIGO 22º

RECURSOS HUMANOS

1. A resposta social Serviço de Apoio Domiciliário, está sob a responsabilidade da Coordenadora Técnica formada em Serviço Social, que reporta à Diretora Geral do CENTRO PAROQUIAL.
2. À Coordenadora Técnica compete:
 - a) Coordenar e elaborar as atividades da resposta social;
 - b) Orientar a ação de todo o pessoal afeto à referida resposta social;
 - c) Assegurar a existência de relações de cooperação e entreajuda entre o CENTRO e a Família com obrigação de sinalizar todas as situações de risco social à Diretora Geral.
3. No desenvolvimento das suas competências conta com a colaboração de uma enfermeira, uma psicóloga, coordenadora de SAD e auxiliares de ação direta, fisioterapeuta, motorista, voluntários e recursos comuns a todas as respostas.



CENTRO PAROQUIAL
SÃO JOÃO DE BRITO
ALVALADE

REGULAMENTO INTERNO

Edição 01_2026

Aprovado: Direção

Data: 09/01/2026

EQUIPA TÉCNICA

ARTIGO 23º

DIRETORA GERAL

1. Compete, em especial, à Diretora Geral:
 - a) Dirigir, coordenar e orientar os serviços e zelar pelo seu bom e eficiente funcionamento de todas as respostas sociais do CENTRO PAROQUIAL;
 - b) Elaborar um plano e um relatório anual de atividades, a apresentar à Direção do Centro;
 - c) Apoiar os clientes na satisfação das suas necessidades e acompanhar o respetivo processo de integração e de participação na vida do CENTRO PAROQUIAL, bem como estabelecer contacto com os seus agregados familiares, participando, com a celeridade possível, as ocorrências que considere relevantes a, pelo menos, um dos seus membros;
 - d) Receber, registar e analisar as sugestões, queixas e reclamações dos clientes e dar-lhes o devido andamento;
 - e) Promover ou recomendar a adoção de medidas tendentes a otimizar as condições de prestação dos cuidados aos clientes;
 - f) Promover regularmente reuniões técnicas;
 - g) Promover reuniões e encontros com todos os colaboradores e voluntários do CENTRO PAROQUIAL;
 - h) Organizar e superintender os profissionais envolvidos na prestação de cuidados aos clientes, coadjuvada pelas técnicas responsáveis de cada resposta social;
 - i) Manter a Direção do CENTRO informada sobre a evolução geral dos serviços e pronunciar-se sobre todo o desenvolvimento das diversas respostas sociais;
 - j) A administração financeira e contabilística, e outras funções que lhe seja atribuídas pela Direção do CENTRO PAROQUIAL.

ARTIGO 24º

ASSISTENTES SOCIAIS

Às Assistentes Sociais compete:

- a) Coordenar o funcionamento das respostas sociais que lhes estão atribuídas;
- b) Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos a clientes;
- c) Proceder ao acolhimento dos clientes com vista a facilitar a sua integração na resposta social;
- d) Elaborar sob a orientação da Diretora Geral o plano de desenvolvimento individual dos clientes;
- e) Disponibilizar aos clientes e seus familiares, informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação das necessidades;
- f) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada cliente, fazendo parte do mesmo toda a documentação de carácter confidencial;



**CENTRO PAROQUIAL
SÃO JOÃO DE BRITO
ALVALADE**

REGULAMENTO INTERNO

Edição 01_2026

Aprovado: Direção

Data: 09/01/2026

- g) Fomentar e reforçar as relações entre clientes, os familiares, amigos, vizinhos e comunidade;
- h) Garantir a qualidade do plano e dos serviços prestados, através da avaliação inicial da situação do acompanhamento e avaliação periódica.

ARTIGO 25º

SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

Os serviços administrativos são serviços de suporte ao desenvolvimento e funcionamento do CENTRO PAROQUIAL e suas respostas sociais.

ARTIGO 26º

SERVIÇOS OPERACIONAIS

O CENTRO PAROQUIAL por forma a garantir o desenvolvimento de todas as respostas sociais em toda a sua amplitude, conta com a colaboração de:

- a) Cozinha;
- b) Ajudantes de cozinha;
- c) Auxiliares de serviços gerais;
- d) Auxiliares de ação direta;
- e) Auxiliares de ação educativa;
- f) Motoristas;
- g) Entre outros.

ARTIGO 27º

DIREITOS E DEVERES DOS FUNCIONÁRIOS

1. Sem prejuízo de outras obrigações decorrentes da lei, os funcionários do CENTRO PAROQUIAL, no desempenho das suas funções em todas as respostas sociais, deverão:
 - a) Respeitar e tratar com urbanidade e probidade, todas as pessoas que, a qualquer título, contribuam com o seu trabalho para a atividade do CENTRO e, bem assim, todas as pessoas que estejam ou entrem em relação com o CENTRO;
 - b) Ser assíduos e pontuais;
 - c) Realizar o seu trabalho com zelo e diligência;
 - d) Participar de forma empenhada nas atividades e ações de formação que lhes forem proporcionadas pelo CENTRO, para desenvolvimento das suas capacidades individuais;
 - e) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens materiais relacionados com a sua atividade, nomeadamente: manter o uniforme do CENTRO em bom estado de limpeza e conservação, bem como os utilizadores das viaturas do CENTRO deverão pautar a sua conduta com elevado sentido de responsabilidade, mantendo as mesmas limpas e em bom estado de conservação;
 - f) Zelar pela manutenção da ordem, tendo em particular atenção a contenção do ruído que possa prejudicar o bom desenvolvimento de outras atividades simultâneas à sua;



CENTRO PAROQUIAL
SÃO JOÃO DE BRITO
ALVALADE

REGULAMENTO INTERNO

Edição 01_2026

Aprovado: Direção

Data: 09/01/2026

- g) Pugnar pelo desenvolvimento harmonioso e integral dos clientes, na sua dimensão pessoal, social e cristã;
 - h) Abster-se de praticar quaisquer atos que possam prejudicar a imagem e o bom nome do CENTRO PAROQUIAL enquanto instituição de cariz católico;
 - i) Dever de sigilo profissional.
2. Os funcionários do CENTRO PAROQUIAL, no desempenho das suas funções, têm o direito de:
- a) Serem tratados com respeito e urbanidade, pelos representantes do CENTRO, funcionários e clientes;
 - b) Usufruir de um ambiente de trabalho em que a interajuda, a confiança e os valores cristãos estejam presentes;
 - c) Conhecer e participar em ações de formação;
 - d) Ser respeitado na sua identidade, personalidade e privacidade;
 - e) Apresentar sugestões e ideias que possam favorecer as atividades do CENTRO;
 - f) Utilizar vestuário uniformizado fornecido pelo CENTRO.

DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 28º

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Às respostas sociais desenvolvidas pelo CENTRO PAROQUIAL regem-se pelo estipulado no:

- a) Decreto-Lei nº172-A/2014, de 14 de novembro – Aprovado o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria 196-A/2015, de 1 de Junho - Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Despacho Normativo nº75/92, de 20 de Maio - Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- d) Decreto-lei nº 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Portaria 38/2013 de 30 de janeiro – Estabelece as condições de instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário.
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

ARTIGO 29º

DEVERES DE CLIENTE, REPRESENTANTES LEGAIS E/OU FAMILIARES

- 1. Sempre que se verifique uma conduta incorreta, desadequada e desrespeitosa, para com qualquer membro da Direção, funcionários ou voluntários, por parte de cliente, representante legal e/ou familiar, que coloque em causa o bom funcionamento do CENTRO PAROQUIAL bem como o seu bom nome, à Direção reserva-se o direito de proibir de imediato a permanência do transgressor nas instalações do CENTRO PAROQUIAL e em



**CENTRO PAROQUIAL
SÃO JOÃO DE BRITO
ALVALADE**

REGULAMENTO INTERNO

Edição 01_2026

Aprovado: Direção

Data: 09/01/2026

todas as suas respostas sociais, podendo ainda rescindir o contrato de prestação de serviço.

2. A proibição de permanência e a rescisão do contrato de prestação de serviços é da responsabilidade da Direção do CENTRO PAROQUIAL.

DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 30º

GESTÃO E PREVENÇÃO DE ABUSOS E MAUS TRATOS

O CENTRO PAROQUIAL, possui um manual para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus tratos na terceira idade que faz integrante do presente regulamento constando como anexo IV.

ARTIGO 31º

COOPERAÇÃO

O CENTRO PAROQUIAL privilegiará formas atuantes de convivência e cooperação com toda a comunidade paroquial, bem como, com as famílias dos clientes, com outras instituições particulares de solidariedade social, instituições católicas, associações culturais, recreativas, desportivas, económicas, empresas, escolas, com os serviços de segurança social, de saúde e de autarquias locais.

ARTIGO 32º

CASOS OMISSOS E EXECUÇÕES DE NORMAS

1. Os casos omissos serão resolvidos por deliberação da Direção do CENTRO PAROQUIAL.
2. Compete à Direção do CENTRO PAROQUIAL emitir as diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente regulamento.

ARTIGO 33º

RESOLUÇÃO DE DIFERENDOS

Tribunal arbitral

O foro da comarca de Lisboa será, com exclusão de qualquer outro, o competente para a resolução de eventuais conflitos que possam surgir entre a Instituição e os seus clientes e respetivos familiares em matéria de aplicação, interpretação ou integração das regras constantes do presente regulamento.

ARTIGO 34º

 CENTRO PAROQUIAL SÃO JOÃO DE BRITO ALVALADE	REGULAMENTO INTERNO	Edição 01_2026
		Aprovado: Direção
		Data: 09/01/2026

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, o CENTRO PAROQUIAL possui livro de reclamações, que poderá ser requisitado junto da responsável por cada resposta social ou na secretaria do CENTRO.

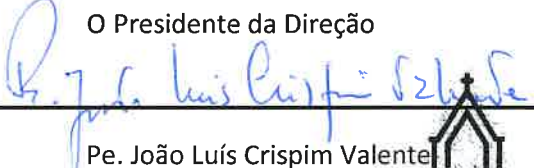
ARTIGO 35º

ENTRADA EM VIGOR


O presente regulamento foi aprovado em Reunião de Direção, 9 de janeiro de 2026, e entra em vigor a dia 13 de fevereiro 2026.

Lisboa, 9 de janeiro de 2026

O Presidente da Direção


Pe. João Luís Crispim Valente



 CENTRO PAROQUIAL SÃO JOÃO DE BRITO	REGULAMENTO INTERNO		Edição 01_2026
	ANEXOS		Aprovado: Direção
			Data: 09/01/2026

ANEXO I

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES DE SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO PARA UTENTES ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO ENTRE CPCSJB E ISS¹

Serviços	% sobre o Rendimento "per capita" ¹	
	Dias úteis	+ Fins de semana e Feriados
Nº de Serviços Base² com Acordo do ISS		
Higiene Pessoal	25%	15%
Higiene Pessoal Adicional I	5%	5%
Higiene Pessoal Adicional II	5%	—
Alimentação	20%	10%
Apoio na Alimentação	5%	5%
Higiene Habitacional	15%	-
Tratamento de roupa	10%	-
Apoio Espiritual	0%	0%
Serviços em Substituição dos serviços base		
Acompanhamento ao exterior	5%	-
Administração de Medicação	5%	2%
Transporte na área de Freguesia de Alvalade	5%	-

1- A soma da % de serviços não pode exceder 75% do valor do rendimento "Per Capita"

2- São considerados Serviços Base: Higiene Pessoal; Alimentação; Higiene Habitacional e Tratamento de Roupas ou, em substituição ou adição, os serviços que constam no nº 2 do artigo 65º do Regulamento Interno.

Anexo II


TABELA DE SERVIÇOS BASE PARA UTENTES NÃO ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO CELEBRADO ENTRE O CSPSJB E O ISS.

Tabela de Serviços de SAD para Utentes não abrangidos pelo Acordo de Cooperação/ Por Dia							
Serviço	Dias úteis / Por Dia				Feriados e Fins de Semana / Por dia		
	1x semana	2x semana	3x semana	5x semana	Feriados	Sáb	Dom
Alimentação	11,00 €						
Higiene pessoal	26,00 €	23,00 €	22,00 €	21,00 €	19,00 €	26,00 €	26,00 €
Higiene Pessoal Adicional	13,00 €	11,50 €	11,00 €	10,50 €	9,50 €	13,00 €	13,00 €
Apoio na Alimentação	13,00 €	12,00 €	11,00 €	10,50 €	9,50 €	13,00 €	13,00 €
Tratamento de roupa	33,00 €						
Higiene Habitacional	17€/ h						

Anexo III

TABELA DE CEDÊNCIA / ALUGUER DE AJUDAS TÉCNICAS^{5,6}

Ajudas Técnicas			
Material	Valor Mensal	Valor Semestral	Valor Anual
Almofadas de cunha	3,00 €	12,00 €	25,00 €
Alteadores de Sanita	5,00 €	25,00 €	50,00 €
Andarilho c/rodas e Banco	20,00 €	100,00 €	200,00 €
Andarilho Fixo c/Rodas	15,00 €	75,00 €	120,00 €
Andarilho fixo s/Rodas	10,00 €	55,00 €	100,00 €
Bengalas	3,00 €	12,00 €	25,00 €
Cadeira/banco de Banho fixa	10,00 €	55,00 €	100,00 €
Cadeira de Banho Rotativa	25,00 €	120,00 €	220,00 €
Cadeira Sanitária c/ rodas	25,00 €	120,00 €	220,00 €
Cadeira Sanitária s/ rodas	20,00 €	100,00 €	200,00 €
Cadeira de Rodas	20,00 €	100,00 €	200,00 €

 CENTRO PAROQUIAL SÃO JOÃO DE BRITO	REGULAMENTO INTERNO		Edição 01_2026
	ANEXOS		Aprovado: Direção
			Data: 09/01/2026

Cadeira de Rodas c/adaptador sanitário	30,00 €	150,00 €	300,00 €
Cadeira de Rodas c/encosto de cabeça	25,00 €	120,00 €	220,00 €
Cadeira de Transporte	10,00 €	55,00 €	100,00 €
Cama Articulada manual com grades	60,00 €	300,00 €	650,00 €
Canadianas	5,00 €	25,00 €	50,00 €
Cinto imobilizador p/Cadeira de Rodas	1,00 €	5,00 €	10,00 €

*aluguer ao dia.

Ajudas Técnicas			
Material	Valor Mensal	Valor Semestral	Valor Anual
Colchão Bege Pressão alterna	20,00 €	100,00 €	200,00 €
Colchões azuis	10,00 €	55,00 €	100,00 €
Imobilizador de Braço em tecido azul	3,00 €	12,00 €	25,00 €
Tripé/Quadripé	5,00 €	25,00 €	50,00 €
Pé elástico	1,00 €	5,00 €	10,00 €
Talas elásticas de punho	2,00 €	10,00 €	20,00 €
Nebulizador	4,00 €*	--	--
Aspirador de Secreções	4,00 €*	--	--


5 - Transporte de material de pequeno porte: 10,00 €.

6 - Transporte com montagem/desmontagem: 50,00 €.

TABELA DE SERVIÇOS DE FISIOTERAPIA e PSICOLOGIA⁷

Serviços	ERPI / Centro de Dia/Academia	Serviço ao Domicílio/ Comunidade
Fisioterapia	30,00 €	45,00 €
Psicologia-Avaliação inicial	40,00 €	50,00 €
Psicologia Clínica	40,00 €	45,00 €
Psicologia-Avaliação (relatório)	45,00€	45,00 €
Psicologia – Estimulação cognitiva - individual	32,00€	—

h

 <p>CENTRO PAROQUIAL SÃO JOÃO DE BRITO</p>	REGULAMENTO INTERNO		Edição 01_2026
	ANEXOS		Aprovado: Direção
			Data: 09/01/2026

Psicologia- Grupos de Estimulação cognitiva	20,00 €	—
--	---------	---

7 – Os valores indicados têm como referência sessões individuais de 45 minutos em dias úteis.

TABELA DE SERVIÇOS DE CUIDADOS DE IMAGEM⁸


CABELEIREIRO		
Serviço	No Centro	No Domicílio
Cortar e lavar	25,00 €	35,00 €
Cortar	15,00 €	20,00 €
ESTÉTICA		
Serviço	No Centro	No Domicílio
Manicura	10,00 €	15,00 €
Manicura só corte de unhas	8,00 €	12,00 €
Pédicure (Estética)	25,00 €	35,00 €

8 – Com marcação prévia.

TABELA DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE E ACOMPANHAMENTO A CONSULTAS E EXAMES⁹

Serviço	ERPI / Centro de Dia	Serviço ao Domicílio
Acompanhamento	15,00 € / <i>pack</i> de 2 horas	16,00 € / <i>pack</i> de 2 horas
Acompanhamento e Transporte	30,00 € / <i>pack</i> de 2 horas	35,00 € / <i>pack</i> de 2 horas

9 – Os valores indicados têm como referência deslocações dentro do município de Lisboa a clientes não abrangidos pelo acordo celebrado entre o CENTRO PAROQUIAL e a ISS.

 CENTRO PAROQUIAL SÃO JOÃO DE BRITO	REGULAMENTO INTERNO	Edição 01_2026
	ANEXOS	Aprovado: Direção
		Data: 09/01/2026

Anexo IV

Manual de Metodologia para a Gestão e Prevenção
de Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos

Serviço de Apoio Domiciliário, Centro de Dia e
Academia Sénior

Apresentação

O presente manual pretende auxiliar os profissionais do Centro Social e Paroquial São João de Brito em situações de negligência, abuso e maus tratos a idosos, para que possam aprofundar o seu conhecimento, saber quais as medidas a adotar em situações desta tipologia e, principalmente como agir perante tais situações.

Neste manual é abordado o conceito de maus tratos e as suas diferentes formas na terceira idade, bem como fatores de risco e instrumentos para a deteção dos mesmos. São também definidas formas de intervenção/ denúncia e as medidas a adoptar em caso de situações internas.

Objetivo


Com o presente manual todos os colaboradores do CSPSJB nas suas diferentes respostas sociais, nomeadamente, Serviço de Apoio Domiciliário, Centro de Dia e Academia Sénior, devem aprofundar o seu conhecimento sobre a problemática dos maus tratos nos idosos, aprendendo como trabalhar na prevenção e como agir perante estes.

Alterações Sociais

Ao analisarmos a evolução da sociedade portuguesa, é possível criar um paralelismo entre as alterações que ocorrem e a situação das pessoas idosas. Entre os anos sessenta e os anos noventa verificou-se uma emigração das gerações mais novas na procura de melhores condições de vida, tendo-se verificado também um fenómeno de litoralização da população dada a concentração nos grandes centros urbanos. Estas alterações tiveram consequências ao nível do isolamento e abandono das pessoas idosas.

Em 2008 com a crise económica houve uma perda de rendimento por parte da população e, consequentemente a perda de habitação própria dada a incapacidade de suportar encargos com a aquisição ou o arrendamento. Dadas estas dificuldades muitos dos agregados familiares regressaram para junto dos familiares idosos, passando a partilhar a mesma habitação e rendimentos, o que levou a um aumento da violência psicológica e económica.

Outro marco na sociedade foi a situação de saúde pública provocada pelo Covid-19 que acentuou os riscos de violência contra os idosos devido às consequências na economia, medidas de confinamento e, encerramento das estruturas de apoio como por exemplo os centros de dia.

 <p>CENTRO PAROQUIAL SÃO JOÃO DE BRITO</p>	REGULAMENTO INTERNO	Edição 01_2026
	ANEXOS	Aprovado: Direção
		Data: 09/01/2026

Nos últimos anos foram realizadas campanhas públicas de sensibilização para a violência contra os idosos que têm vindo a ser alvo de discussões públicas e, têm dado origem a projetos de combate à negligência e abandono das pessoas idosas.

Em 2019 o CSPSJB participou num estudo da APAV "Projeto Portugal Mais Velho- (In)tolerância da sociedade à violência contra pessoas idosas

1ª reunião do subgrupo 4 – (In)tolerância da sociedade à violência contra pessoas idosas.

O CSPSJB fez uma formação "Pessoas Idosas Vítimas de Crime e de Violência"

Conceitos

1. Definição de maus-tratos a idosos

O abuso da pessoa idosa pode ser definido como um ato único ou repetido, ou ainda, omissão cometido contra uma pessoa idosa no contexto de uma relação de confiança que atenta contra a sua vida, a integridade física ou psíquica, a liberdade, a segurança económica ou compromete o desenvolvimento da sua personalidade. (OMS, 2002).

A violência na pessoa idosa é vista como "*... todo o ato violento de natureza tal que acarrete, ou corra o risco de acarretar, um prejuízo físico, sexual ou psicológico; pode tratar-se de ameaças, negligência, exploração, constrangimento, privação arbitrária da liberdade, tanto no âmbito vida pública como privada.*" (ONU, 2002).

2. Tipos de maus-tratos a idosos

Podemos considerar cinco principais formas de violência contra as pessoas idosas

- **Violência Física:** Ações com intenção de causar dor física ou ferimentos ao idoso (bater), empurrar, atirar um objeto e sub ou sobre medicar.
- **Violência Psicológica ou Emocional:** Ações que infligem sofrimento, angústia ou aflição, através de estratégias verbais ou não verbais, como por exemplo as ameaças, a humilhação, a intimidação e a manipulação, entre outros.
- **Violência Sexual:** Envolvimento da pessoa idosa em atividades sexuais para as quais não houve consentimento, tais como a intimidade não consentida, o assédio sexual ou a violação, entre outros;
- **Violência Económica ou Financeira:** Uso ilegal ou inapropriado, por parte de cuidadores e/ou familiares, de bens, fundos ou propriedades da pessoa idosa, entre outras atividades, o roubo, a venda de propriedades ou a transferência de dinheiro sem o consentimento do proprietário.

- **Negligência e Abandono:** Recusa, omissão ou ineficácia na prestação de cuidados à pessoa idosa, como por exemplo a recusa de alimentação, de cuidados de higiene e saúde, entre outros.

Níveis de Prevenção

A intervenção por parte dos profissionais do CSPSJB deverá ser sempre preventiva, ou seja deverá sempre prevenir a distinção entre os vários níveis de prevenção da vitimização das pessoas idosas. Como profissionais em contacto frequente com pessoas idosas a intervenção deverá ser realizada num determinado nível de prevenção, dos quais mencionamos e definimos quatro:

- a) **Primordial:** Nível em que os profissionais competentes procuram evitar o surgimento e a consolidação de padrões da vida social, económica e cultural, que contribuem para o aumento do risco de vitimização das pessoas idosas.
- b) **Primária:** Nível em que os profissionais competentes procuram o surgimento de novos casos da vitimização, através do controlo das causas e dos fatores de risco: Informações/Ações de sensibilização; Formação aos cuidadores e promoção de um envelhecimento ativo.
- c) **Secundária:** Nível em que se procura reduzir a prevalência da vitimização ao nível da sua deteção precoce em casos ainda ocultos e da intervenção precoce que evite as consequências mais graves e a reincidência: identificação e deteção de fatores de risco do idoso e do cuidador; apoio aos cuidadores e, formação continuada a cuidadores
- d) **Terciária:** Nível que se procura reduzir o progresso ou as consequências de uma situação de vitimização já estabelecida, minimizando as sequelas e sofrimentos causados.


O Papel dos/as Prestadores de Cuidados

1. Prevenção Primordial e Primária

Ao nível da prevenção primordial e primária podemos distinguir dois grupos de prestadores de cuidados às pessoas idosas, os prestadores de cuidados informais e os prestadores de cuidados formais.

a) Cuidadores Informais:

Pessoas que prestam apoio às pessoas idosas num contexto pessoal, são geralmente familiares próximos como filho(as), netos(as) ou sobrinhos(as), uns obrigados à prestação de alimentos. A família e/ou amigos(as) das pessoas idosas são elementos de grande importância na prestação de cuidados.

 <p>CENTRO PAROQUIAL SÃO JOÃO DE BRITO</p>	REGULAMENTO INTERNO	Edição 01_2026
	ANEXOS	Aprovado: Direção
		Data: 09/01/2026

b) Cuidadores formais:

Podem ser auxiliares de Ação Direta do Serviço de Apoio Domiciliário, Centro de Dia, cuidadores domiciliários (pessoas contratadas para estar no domicílio permanentemente) que têm um papel fundamental na medida em que têm acesso privilegiado à casa dos idosos, tendo a possibilidade de conhecê-los globalmente ao nível físico, psicológico económico e social. Têm também a possibilidade de conhecer os/as seus/suas familiares, sendo mais fácil detetar alterações no seu estado de saúde e valorizar fatores de risco, bem como valorizar o comportamento de um familiar que possa ser o(a) agressor(a).

2. Prevenção Secundária e Terciária

Profissionais de saúde como médicos(as), enfermeiros(as) e outros(as) têm um papel fundamental na identificação de casos de pessoas idosas vítimas, sendo estes considerados prestadores de cuidados ao nível da prevenção secundária e terciária.

Para evitar maus tratos, como prestadores de cuidados é necessário:

- Preveni-los;
- Evitá-los;
- Saber identificar sinais e sintomas de forma a detetá-los a tempo útil;
- Agir para colocar termo e responsabilizar os seus atores;
- Fazer tudo para a recuperação da vítima, mediante a superação dos efeitos;

Uma atuação adequada por parte de todos os profissionais implica formação constante para que os mesmos se tornem capazes de agir sem preconceitos e estereótipos. Desta forma, é importante que os profissionais saibam aplicar os seus conhecimentos e, articular mediante a especificidade que a situação exija, tendo sempre em conta o superior interesse do utente.

Como comunidade cristã, o Centro tem como missão cultivar a fraternidade, acolher e dar resposta, valorizando o que o outro tem de melhor. Pretende-se proporcionar um envelhecimento saudável e digno a todos os utentes, favorecendo-lhes uma participação plena enquanto cidadãos em todas as atividades culturais, sociais, económicas e espirituais.

A prevenção de situações de negligência, abusos e maus tratos passa também pelo planeamento dos cuidados que deverá ser abordada e discutida em reuniões de equipa. É fulcral que todos os funcionários conversem com os seus superiores hierárquicos sobre as suas preocupações ou frustrações, numa tentativa de reduzir tensões e resolver os conflitos em causa. Prestar cuidados a pessoas idosas é, inevitavelmente, uma tarefa desgastante, pelo que se torna recomendável um regime de rotatividade, para evitar a saturação dos colaboradores e a criação de vícios na intervenção.

Indicadores de Vitimização

Não é fácil identificar um fenómeno como a vitimização das pessoas idosas, sobretudo em contexto de violência doméstica ou num contexto de violência em instituição, sendo muitas vezes ocultado pelos seus agressores e pelas próprias vítimas. Em alguns casos, só através de uma avaliação complexa e multidisciplinar se pode chegar a conclusões seguras. Assim, é importante ter em conta uma série de indicadores que apontam para a existência de maus-tratos.

I- Indicadores na Pessoa Idosa

Existem comportamentos nas pessoas idosas que podem levar os profissionais a concluir que estão perante uma vítima, ou potencial vítima, tais como:

Físicos – ferimentos, fraturas, queimaduras, equimoses, golpes ou marcas de dedos, marcas de ter estado amarrado, medicação excessiva ou insuficiente, má nutrição ou desidratação sem causa clínica aparente, falta de higiene.

Comportamentais ou psicológicos – alterações dos hábitos alimentares, perturbações do sono, medo, confusão, resignação excessiva, apatia, depressão, desespero, angústia, tentativa de evitar contactos físicos, o olhar ou a comunicação, tendência para o isolamento;

Sexuais – alterações do comportamento sexual, alterações bruscas do humor, agressividade, depressão, automutilação, dores abdominais, hemorragias vaginais ou retais, infeções genitais frequentes, equimoses nas regiões mamária ou genital, roupa interior rasgada ou com manchas, nomeadamente de sangue.

Financeiros – mudanças repentinas na forma de gerir os seus bens; alteração inesperada de um testamento; desaparecimento de jóias, dinheiro e outros bens; transações suspeitas na conta bancária; falta de meios de conforto, apesar das possibilidades; falta ou insuficiência de recurso a cuidados de saúde, que meios financeiros próprios possibilitam ou facilitam.

II- Indicadores no Familiar ou Prestador(a) de cuidados

Sinais de cansaço, stress ou desinteresse; recriminação injustificada de comportamentos da pessoa idosa (ex.: incontinência ou dificuldade de mobilidade); agressividade, infantilização ou desumanização no trato; tentativa de evitar contatos do utente com terceiros; comportamento defensivo, agressivo ou evasivo quando confrontado com a suspeita de maus-tratos.

Denúncia de situações de Negligencia, Abusos e Maus tratos

Como facilitar uma queixa de maus-tratos ou negligência?

1. Ouvir o utente com toda a atenção e confirmar tudo o que ele disse, a fim de verificar se foi entendido corretamente o que foi contado;

 <p>CENTRO PAROQUIAL SÃO JOÃO DE BRITO</p>	<p>REGULAMENTO INTERNO</p>	<p>Edição 01_2026</p>
	<p>ANEXOS</p>	<p>Aprovado: Direção</p>
		<p>Data: 09/01/2026</p>

2. Fazer questões que permitam ao utente a possibilidade de relatar tudo o que aconteceu; evitar questões cuja resposta seja "sim" ou "não" para obter uma perspetiva global dos acontecimentos;
3. Mostrar que se acredita nos factos;
4. Explicar ao utente que a situação poderá ter de ser comunicada à Direção da Instituição;
5. Explicar ao utente que, eventualmente, mais pessoas terão que tomar conhecimento da situação, mas apenas as indispensáveis para garantir a sua segurança;
6. Assegurar ao utente que tudo o que relatou será tratado de forma confidencial e com todo o respeito.

Quais as medidas internas a adotar?

Sempre que se verifiquem situações de Negligencia, Abusos e Maus tratos, compete ao funcionário que as identifique, informar o(a) Diretor(a) Técnico(a). Dependendo da gravidade da situação, o(a) Diretor(a) Técnico(a) pode tomar medidas imediatas (situações menos graves) ou remeter a questão para o Presidente da Instituição. Em casos mais graves, o(a) DT deverá informar o Presidente e tomar as medidas consideradas adequadas à situação, nomeadamente a sua sinalização às entidades competentes. Em situações emergentes, será imperativa uma atuação imediata, devendo, qualquer um dos colaboradores, de forma responsável e ponderada, sinalizar as entidades competentes.

Deve também ter-se em especial atenção os riscos de maus-tratos em contexto familiar. Impõe-se que se avaliem, nomeadamente: as características da família; o grau de consciência dos direitos e necessidades da pessoa idosa; a qualidade do afeto; o sentido de responsabilidade dos familiares em relação à pessoa idosa; o possível desgaste que os familiares sentem face à situação; a natureza e grau das limitações da pessoa e a sua capacidade de defesa.

A denúncia ou a queixa-crime é sempre o primeiro passo do processo crime, pelo que só através destes é possível as autoridades saberem da ocorrência de um crime e darem início à investigação.

Qualquer pessoa pode participar junto da Polícia ou do Ministério Público situações de maus-tratos de que tenha conhecimento. A participação é obrigatória para os funcionários (com o sentido do art.º 386.º do Código Penal) quanto aos crimes de que tomem conhecimento no exercício das suas funções e por causa delas.

Procedimento Legal

Breve indicação de princípios e normas legais aplicáveis.

Declaração Universal dos Direitos Humanos:

Artigo 3.º - Todo o indivíduo tem direito à vida, à liberdade e à segurança pessoal.

Artigo 5.º - Ninguém pode ser submetido a tortura nem a penas ou a tratamentos cruéis, desumanos ou degradantes.

Constituição da República Portuguesa:

Direitos, Liberdades e Garantias Pessoais [Parte I, Título I, Título II, Capítulo I (Direitos, Liberdades e Garantias Pessoais)]: art.º 13.º - Princípio da Igualdade; art.º 24.º - Direito à Vida; art.º 25.º - Direito à Integridade Pessoal; art.º 26.º - Outros direitos pessoais; art.º 18.º - Força jurídica dos preceitos constitucionais respeitantes aos direitos, liberdades e garantias.

Artigo 13.º - Princípio da Igualdade

1. Todos os cidadãos têm a mesma dignidade social e são iguais perante a lei.
2. Ninguém pode ser privilegiado, beneficiado, prejudicado, privado de qualquer direito ou isento de qualquer dever em razão de ascendência, sexo, raça, língua, território de origem, religião, convicções políticas ou ideológicas, instrução, situação económica, condição social ou orientação sexual.

Artigo 24.º - Direito à Vida

1. A vida humana é inviolável.
2. Em caso algum haverá pena de morte.

Artigo 25.º - Direito à Integridade pessoal

1. A integridade moral e física das pessoas é inviolável.
2. Ninguém pode ser submetido a tortura, nem a tratos ou penas cruéis, degradantes ou desumanos.

Artigo 26.º - Outros direitos pessoais

1. A todos são reconhecidos os direitos à identidade pessoal, ao desenvolvimento da personalidade, à capacidade civil, à cidadania, ao bom nome e reputação, à imagem, à palavra, à reserva da intimidade da vida privada e familiar e à proteção legal contra quaisquer formas de discriminação.
2. A lei estabelecerá garantias efetivas contra a obtenção e utilização abusivas, ou contrárias à dignidade humana, de informações relativas às pessoas e famílias. A lei garantirá a dignidade pessoal e a identidade genética do ser humano, nomeadamente na criação, desenvolvimento e utilização das tecnologias e na experimentação científica.
3. A privação da cidadania e as restrições à capacidade civil só podem efetuar-se nos casos e termos previstos na lei, não podendo ter como fundamento motivos políticos.

Código Penal

Crimes contra a vida (art.º 131.º - Homicídio; art.º 132.º Homicídio Qualificado)

Crimes contra a integridade física (art.º 143.º - Ofensa à Integridade Física Simples; art.º 144.º - Ofensa à Integridade Física Grave; art.º 146.º - Ofensa à Integridade Física Qualificada).

Crimes Sexuais (Crimes contra a liberdade sexual dos idosos: art.º 163.º- Coação Sexual; art.º 164.º - Violação; art.º 165.º - Abuso sexual de Pessoa Incapaz de Resistência; art.º 166.º Abuso

 <p>CENTRO PAROQUIAL SÃO JOÃO DE BRITO</p>	REGULAMENTO INTERNO	Edição 01_2026
	ANEXOS	Aprovado: Direção
		Data: 09/01/2026

Sexual de Pessoa Internada; art.º 167.º Fraude Sexual; art.º 169.º - Tráfico de Pessoas; art.º 170.º Lenocínio; art.º 171.º - Atos Exibicionistas).

Artigo 152.º - Maus-tratos e infração de regras de segurança

1. Quem, tendo ao seu cuidado, à sua guarda, sob a responsabilidade da sua direcção ou educação, ou a trabalhar ao seu serviço, pessoa menor ou particularmente indefesa, em razão de idade, deficiência, doença ou gravidez, e:

- a) Lhe infligir maus-tratos físicos ou psíquicos ou a tratar cruelmente;
- b) A empregar em atividades perigosas, desumanas ou proibidas;
- c) A sobrecarregar com trabalhos excessivos;

É punido com pena de prisão de 1 a 5 anos, se o facto não for punível pelo artigo 144.º.

2. A mesma pena é aplicável a quem infligir ao cônjuge, ou a quem com ele conviver em condições análogas às dos cônjuges, maus-tratos físicos ou psíquicos.

3. A mesma pena é também aplicável a quem infligir a progenitor de descendente comum em 1.º grau maus-tratos físicos ou psíquicos.

4. A mesma pena é aplicável a quem, não observando disposições legais ou regulamentares, sujeitar trabalhador a perigo para a vida ou perigo de grave ofensa para o corpo ou para a saúde.

5. Se dos fatores previstos nos números anteriores resultar:

- a) Ofensa à integridade física grave, o agente é punido com pena de prisão de 2 a 8 anos.
- b) A morte, o agente é punido com pena de prisão de 3 a 10 anos.

6. Nos casos de maus-tratos previstos nos números 2 e 3 do presente artigo, ao arguido pode ser aplicada a pena acessória de proibição de contacto com a vítima, incluindo o afastamento desta, pelo período máximo de dois anos.

Para que se inicie o procedimento criminal pelo crime de maus-tratos do art.º 152.º do Código Penal não é necessária queixa do ofendido. O Ministério Público tem legitimidade para iniciar esse procedimento, bastando para isso que tenha conhecimento da situação de maus-tratos.

Nos crimes sexuais de que sejam vítimas as pessoas idosas, o procedimento criminal dependem em regra de queixa do ofendido (confrontar artigos 163.º, 164.º, 165.º, 167.º, 171.º e 178.º do Código Penal).

Alguns desses crimes são porém públicos, pelo que o procedimento criminal não depende de queixa. (confrontar artigos 166.º, 169.º, 170.º e 178.º, n.º1, al. b do Código Penal).

Bibliografia

Relatório Mundial sobre Violência e Saúde (2002), a OMS

Prevalência da violência contra pessoas idosas- Uma revisão crítica da literatura

