

REGULAMENTO INTERNO

Histórias Felizes

Entidade: A História Não Acabou, Lda.

Morada da Sede: Rua Monte da Lua, nº 3, 2710-464, Sintra

Morada do Serviço Licenciado: Estrada de Paço de Arcos, nº 66-66A, Gabinete 233, 2735-336 Agualva-Cacém

NIF: 517 568 250

Licença de Funcionamento nº: 98/2025

Telefone: +351 925 350 096

Email: info@historiasfelizes.pt

Website: www.historiasfelizes.pt

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º - Objeto e Âmbito

O presente Regulamento Interno estabelece as normas de organização e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) da Histórias Felizes.

O SAD é uma resposta social desenvolvida no domicílio dos utentes, consistindo na prestação de cuidados individualizados e personalizados a pessoas em situação de dependência, doença ou em processo de convalescença.

O serviço destina-se exclusivamente a adultos (maiores de 18 anos).

Artigo 2º - Missão, Visão e Valores

Missão: Proporcionar Conforto, Dignidade e Felicidade com Carinho, tornando cada dia mais tranquilo e cheio de Afeto para os nossos Clientes e suas Famílias.

Visão: Ser reconhecida como referência em cuidados domiciliários personalizados no Distrito de Lisboa, combinando excelência técnica com humanização do cuidado.

Valores:

- Respeito pela dignidade e individualidade de cada pessoa
- Empatia na compreensão das necessidades únicas de cada utente
- Confiança construída através da transparência e profissionalismo
- Sentido na Vida - ajudar cada idoso a manter propósito e significado

Artigo 3º - Enquadramento Legal

O SAD rege-se pelo seguinte enquadramento legal: - Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de março - Portaria nº 38/2013, de 30 de janeiro - Regulamento (UE) 2016/679 (RGPD) e Lei nº 58/2019 - Demais legislação aplicável

REGULAMENTO INTERNO

Histórias Felizes

CAPÍTULO II - ADMISSÃO E PROCESSO DE ACOLHIMENTO

Artigo 4º - Condições de Admissão

Podem ser admitidos no SAD adultos que: - Residam na área de cobertura do serviço -
Necessitem de apoio nas atividades de vida diária - Aceitem as condições do presente
Regulamento e do Contrato de Prestação de Serviços

A admissão está sujeita à disponibilidade de recursos humanos e técnicos.

Artigo 5º - Processo de Admissão

1. Contacto Inicial: Por telefone, email ou presencial, com recolha de informação preliminar.

2. Avaliação Domiciliária: Visita ao domicílio para: - Avaliação das necessidades do utente - Avaliação das condições habitacionais - Identificação de riscos e adaptações necessárias - Apresentação dos serviços disponíveis

3. Elaboração do Plano Individual de Cuidados (PIC): - Documento que identifica necessidades, objetivos e intervenções - Elaborado em conjunto com utente e família - Revisto trimestralmente - Anexo obrigatório ao contrato

4. Celebração do Contrato: Assinatura do Contrato de Prestação de Serviços e entrega de cópia do Regulamento Interno.

5. Período Experimental: Os primeiros 30 dias constituem período experimental, durante o qual qualquer das partes pode rescindir o contrato sem aviso prévio e sem penalizações.

Artigo 6º - Documentação Necessária

Para formalização da admissão, é necessária a apresentação de:

- Documento de identificação válido (Cartão de Cidadão ou BI)
- Número de utente do SNS
- Relatório médico atualizado com diagnósticos e medicação habitual
- Comprovativo de morada
- Contactos de emergência
- Autorização para tratamento de dados pessoais (conforme RGPD)

REGULAMENTO INTERNO

Histórias Felizes

CAPÍTULO III - SERVIÇOS PRESTADOS

Artigo 7º - Tipologia de Serviços

O SAD presta os seguintes serviços, conforme necessidades identificadas no PIC:

Cuidados de Higiene e Conforto: - Higiene pessoal (banho, higiene oral, cuidados com a pele) - Apoio na mobilização e transferências - Apoio no vestir e calçar

Alimentação e Hidratação: - Preparação de refeições no domicílio com alimentos do utente - Apoio na alimentação - Controlo da hidratação

Gestão da Medicação: - Preparação Individualizada da Medicação (PIM) em parceria com farmácia contratada - Administração de medicação oral - Registo e controlo de tomas - Revisão Terapêutica pela Farmacêutica Susana Russo Lamego

Cuidados de Enfermagem: - Consultas de enfermagem - Tratamento de feridas - Administração de medicação injetável - Outros cuidados técnicos prescritos

Apoio Psicossocial: - Acompanhamento emocional - Estimulação cognitiva - Promoção da autonomia e sentido de vida

Gestão Doméstica: - Higiene da habitação (zonas de circulação do utente) - Tratamento de roupa - Gestão de compras essenciais

Serviços Complementares: - Fisioterapia (sob pedido) - Tele-assistência (sob pedido) - Acompanhamento a consultas médicas

Artigo 8º - Horário de Funcionamento

O serviço funciona de segunda a domingo, das 8h00 às 18h00.

Serviços fora deste horário podem ser acordados mediante disponibilidade e acréscimo de valor.

Artigo 9º - Tabela de Preços

Os preços dos serviços constam no Anexo 1 - Lista de Serviços e Preços, parte integrante deste Regulamento.

Os preços são revistos anualmente e comunicados aos utentes com 30 dias de antecedência.

CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES

Artigo 10º - Direitos dos Utentes

Os utentes têm direito a:

1. Ser tratados com respeito, dignidade e confidencialidade

REGULAMENTO INTERNO

Histórias Felizes

2. Receber cuidados de qualidade, personalizados e adequados às suas necessidades
3. Participar ativamente no seu PIC e nas decisões sobre os cuidados
4. Ser informados sobre os serviços, preços e alterações
5. Apresentar sugestões, reclamações e elogios
6. Rescindir o contrato nos termos previstos
7. Proteção dos seus dados pessoais conforme RGPD
8. Continuidade de cuidados através de substituição de profissionais em caso de ausência
9. Acesso ao Livro de Reclamações

Artigo 11º - Deveres dos Utentes e Famílias

Os utentes e suas famílias devem:

1. Respeitar os profissionais e as regras do serviço
2. Fornecer informação completa e verdadeira sobre o estado de saúde
3. Comunicar alterações no estado de saúde ou nas necessidades
4. Cumprir os horários acordados
5. Efetuar o pagamento pontual dos serviços
6. Garantir condições mínimas de segurança no domicílio
7. Manter animais de estimação em compartimento separado durante a prestação de cuidados
8. Não fumar na presença dos profissionais durante a prestação de cuidados

Artigo 12º - Direitos dos Profissionais

Os profissionais têm direito a:

1. Condições de trabalho dignas e seguras
2. Formação contínua e desenvolvimento profissional
3. Ser tratados com respeito pelos utentes e famílias
4. Recusar prestar serviços em condições de risco para a sua segurança
5. Proteção dos seus dados pessoais conforme RGPD

Artigo 13º - Deveres dos Profissionais

Os profissionais devem:

1. Prestar cuidados com competência técnica e humanização
2. Respeitar a privacidade, confidencialidade e dignidade dos utentes
3. Cumprir rigorosamente o PIC e os horários estabelecidos
4. Comunicar imediatamente alterações no estado de saúde do utente
5. Manter sigilo profissional
6. Participar em ações de formação contínua
7. Utilizar equipamento de proteção individual adequado
8. Registar todas as intervenções realizadas no sistema Mysenior

REGULAMENTO INTERNO

Histórias Felizes

Artigo 14º - Direitos da Instituição

Constituem direitos da Instituição os seguintes:

- 1.Ver cumprido o disposto no Contrato e no Regulamento Interno;
- 2.Notificar os Representantes Legais dos Clientes para o pagamento atempado das mensalidades;
- 3.Direito de Admissão;
- 4.Exigir qualidade e rigor no serviço prestado pelos colaboradores;
- 5.Constituir um sistema de avaliação de desempenho dos seus colaboradores, subordinado aos princípios da justiça, igualdade e imparcialidade, com o objetivo de promover a melhoria da qualidade dos serviços prestados;
- 6.Ser tratado com urbanidade pelos seus Utentes e familiares;
- 7.Suspender o contrato de prestação de serviços sempre que os Clientes/Utentes violem as regras constantes deste regulamento e ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, bem como o relacionamento com terceiros.

Artigo 15º - Deveres da Instituição

Constituem deveres da Instituição os seguintes:

- 1.Garantir o bom funcionamento dos serviços, de acordo com os requisitos técnicos adequados e em conformidade com o Estatuto da Instituição e com o presente Regulamento.
- 2.Proceder à admissão de Clientes/Utentes de acordo com os critérios definidos no presente Regulamento;
- 3.Assegurar as condições de bem-estar dos Utentes e o respeito pela sua dignidade humana através da prestação de serviços eficientes e adequados;
- 4.Assegurar a existência dos Recursos Humanos adequados ao bom funcionamento dos serviços;
- 5.Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- 6.Avaliar o desempenho dos colaboradores, designadamente através da auscultação dos utentes e familiares;
- 7.Manter os ficheiros de pessoal e de clientes/utentes atualizados;
- 8.Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
- 9.Dispôr de um livro de reclamações;
- 10.Manter devidamente atualizado o preço dos serviços e respetivas condições de prestação;
- 11.Assegurar as condições de bem-estar dos clientes/utentes e o respeito pela sua dignidade humana.
- 12.Dispôr de um Programa de Prevenção de Negligência, Maus-Tratos, Abusos e Discriminação, no qual se definem deveres, responsabilidades e procedimentos relativos à prevenção, deteção, reporte, intervenção, proteção de dados e aplicação de medidas disciplinares, em estrito cumprimento da legislação aplicável

REGULAMENTO INTERNO

Histórias Felizes

13. Informar e sensibilizar o utente e, quando aplicável, o seu representante legal, para a existência e aplicação do regime do Maior Acompanhado, esclarecendo que o mesmo visa preservar e, sempre que possível, reforçar a autonomia da pessoa acompanhada. Nessa medida, a empresa atuará em conformidade com a decisão judicial que determine os atos que o utente pode praticar livremente e aqueles que, para sua proteção, devem ser praticados por ou com o auxílio do acompanhante, bem como com as eventuais autorizações judiciais exigidas para determinados atos.

CAPÍTULO V - REGIME CONTRATUAL E FINANCEIRO

Artigo 16º - Contrato de Prestação de Serviços

A prestação de serviços é formalizada através de contrato escrito entre a instituição e o utente/representante legal.

O contrato especifica:

- Identificação das partes e signatários
- Serviços contratados e horários
- Valor mensal e forma de pagamento
- Prazo de vigência e condições de renovação
- Condições de alteração e rescisão

O contrato pode ter até 4 signatários, devendo especificar-se o papel de cada um (co-pagador, contacto de emergência, representante legal alternativo).

Artigo 17º - Pagamento

O pagamento é efetuado mensalmente, até ao dia 10 do mês referente à prestação dos serviços.

Formas de pagamento aceites:

- Transferência bancária
- Numerário (mediante recibo)

O não pagamento por período superior a 30 dias consecutivos constitui motivo de suspensão e posterior rescisão do contrato.

Em caso de atraso no pagamento, serão aplicados juros de mora à taxa legal em vigor.

Artigo 18º - Alteração de Serviços

Qualquer alteração aos serviços contratados deve ser comunicada com antecedência mínima de 5 dias úteis.

As alterações são formalizadas através de adenda ao contrato e ao PIC.

Alterações de preços são comunicadas com 30 dias de antecedência.

Artigo 19º - Interrupção Temporária da Prestação de Serviços

REGULAMENTO INTERNO

Histórias Felizes

É permitido ao utente ou família a interrupção temporária da prestação de cuidados sem prejuízo da perda de vaga nas seguintes situações:

a) Gozo de Férias com Familiares :

- Comunicação prévia obrigatória com antecedência mínima de 30 dias
- Regime de pagamento: Haverá ajuste proporcional da mensalidade, sendo faturado apenas o período efetivo de prestação de serviços
- Garantia de vaga mantida durante o período de ausência comunicado

b) Faltas Justificadas

- Período máximo: Sempre que justificadas, por um período não superior a 6 meses
- Regime de pagamento: A definir conforme a natureza e duração da ausência
- Garantia de vaga mantida durante o período justificado

c) Internamento Hospitalar

- Comunicação: Deve ser efetuada assim que possível
- Comprovativo: Declaração médica ou documento hospitalar
- Regime de pagamento: Haverá ajuste proporcional da mensalidade
- Garantia de vaga mantida durante o período de internamento comprovado
- Retoma: A instituição deverá ser informada da data prevista de alta com antecedência possível

Cálculo do Ajuste de Mensalidade:

Mensalidade ajustada = (Mensalidade contratualizada ÷ 30 ou 22 – consoante contratualizado) × Número de dias de serviço prestado

Procedimento Administrativo:

1. Comunicar por escrito à Direção Técnica
2. Apresentar documentação comprovativa quando aplicável
3. Aguardar confirmação escrita da instituição
4. Regularizar ajustes de pagamento conforme indicado

Artigo 20º - Rescisão do Contrato

Por iniciativa do utente: Aviso prévio de 30 dias (Durante período experimental: 5 dias úteis)

Por iniciativa da instituição:

- Não pagamento superior a 30 dias consecutivos
- Incumprimento grave dos deveres do utente
- Comportamento agressivo ou desrespeitoso reiterado
- Impossibilidade de garantir condições de segurança para os profissionais
- Ausência de profissionais qualificados disponíveis
- Situações de força maior

Por mútuo acordo: - A qualquer momento, sem aviso prévio

REGULAMENTO INTERNO

Histórias Felizes

CAPÍTULO VI - PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

Artigo 21º - Continuidade de Cuidados

Em caso de ausência programada de um profissional (férias, formação, doença), a instituição garante a substituição por profissional com qualificações equivalentes.

O utente e família são informados previamente sobre a substituição.

É garantida transmissão de informação completa ao profissional substituto através do PIC e registos no sistema Mysenior.

Artigo 22º - Procedimentos de Emergência

Emergência Médica:

1. Contactar imediatamente o 112
2. Informar família/contacto de emergência
3. Prestar primeiros socorros se habilitado
4. Acompanhar o utente ao hospital se não houver familiar disponível
5. Registar ocorrência detalhadamente

Queda:

1. Não mobilizar o utente sem avaliação
2. Contactar 112 se suspeita de lesão
3. Informar família imediatamente
4. Registar circunstâncias da queda

Transporte para Hospital: - Se família não disponível, profissional acompanha o utente

- Instituição assegura transporte de regresso do profissional

Artigo 23º - Procedimento em Caso de Óbito

Em caso de falecimento do utente:

1. Contactar imediatamente o 112 e a família
2. Aguardar autoridades competentes
3. Prestar apoio emocional à família
4. Registar ocorrência
5. Proceder ao encerramento administrativo do processo

Artigo 24º - Avaliação de Satisfação

A instituição realiza avaliação de satisfação trimestral através de questionário.

O questionário abrange:

- Qualidade dos serviços
- Competência dos profissionais
- Relação qualidade/preço
- Sugestões de melhoria

REGULAMENTO INTERNO

Histórias Felizes

Os resultados são analisados e utilizados para melhoria contínua.

Artigo 25º - Gestão de Reclamações

Reclamações podem ser apresentadas:

- Verbalmente (telefone ou presencial)
- Por escrito (email ou carta)
- Através do Livro de Reclamações (físico e eletrónico)

Todas as reclamações são registadas e respondidas no prazo máximo de 15 dias úteis. A instituição compromete-se a investigar e implementar medidas corretivas quando aplicável.

CAPÍTULO VII - PROTEÇÃO DE DADOS, DIREITO DE IMAGEM E SEGUROS

Artigo 26º - Proteção de Dados Pessoais e Direito de imagem

O tratamento de dados pessoais rege-se pelo Regulamento (UE) 2016/679 (RGPD) e Lei nº 58/2019.

Encarregada de Proteção de Dados: Susana Russo Lamego

Email DPO: susana.lamego@gmail.com

Telefone DPO: 968287662

Finalidades do Tratamento:

- Gestão da prestação de serviços de apoio domiciliário
- Elaboração e gestão do Plano Individual de Cuidados
- Comunicação com utentes e famílias
- Faturação e gestão financeira
- Cumprimento de obrigações legais

Base Legal: Execução de contrato e consentimento informado.

Direitos dos Titulares: - Direito de acesso aos dados pessoais - Direito de retificação de dados incorretos - Direito ao apagamento ("direito a ser esquecido") - Direito à portabilidade dos dados - Direito de oposição ao tratamento - Direito de limitação do tratamento

Prazo de Conservação: Os dados são conservados durante a vigência do contrato e por um período adicional de 5 anos após cessação, para cumprimento de obrigações legais.

Medidas de Segurança: - Acesso restrito aos dados (apenas profissionais autorizados) - Sistema informático protegido por palavra-passe - Processos físicos em armários fechados à chave - Formação obrigatória em RGPD para todos os profissionais

REGULAMENTO INTERNO

Histórias Felizes

Os procedimentos detalhados constam no Manual RGPD.

Artigo 27º - Seguros

Seguro de Acidentes de Trabalho: - Seguradora: Fidelidade - Apólice nº: 10.30.079114-7 - Cobertura: Todos os profissionais

Seguro de Responsabilidade Civil: - A instituição dispõe de seguro de responsabilidade civil profissional - Cobertura: Danos causados no exercício da atividade - Número de apólice: [inserir quando disponível]

CAPÍTULO VIII - RECURSOS HUMANOS E FORMAÇÃO

Artigo 28º - Equipa Técnica

A equipa é constituída por:

- Diretora Técnica,
- Farmacêutica
- Auxiliares de Geriatria
- Enfermeiros (parceria externa)
- Fisioterapeutas (parceria externa)

Artigo 29º - Qualificações Mínimas

Auxiliares de Geriatria:

- Ensino secundário ou 9º ano mínimo
- Experiência obrigatória em geriatria
- Certificado de registo criminal limpo –
- Preferencial: Formação específica na área (curso de auxiliar de geriatria) e Carta de condução categoria B

Diretora Técnica: - Formação superior na área da saúde ou social - Experiência em gestão de serviços sociais - Conhecimento da legislação aplicável

Artigo 30º - Formação Contínua

A instituição assegura formação contínua anual a todos os profissionais, com mínimo de 20 horas anuais.

REGULAMENTO INTERNO

Histórias Felizes

Áreas prioritárias de formação:

- Técnicas de cuidados geriátricos
- Primeiros socorros e suporte básico de vida
- Comunicação e relação de ajuda
- Prevenção de quedas
- Proteção de dados (RGPD)
- Prevenção de maus-tratos e abuso
- Gestão de medicação
- Cuidados paliativos
- Segurança e Higiene no Trabalho,...

A participação em formações é obrigatória e considerada tempo de trabalho.

É elaborado anualmente um Plano de Formação que identifica necessidades e calendariza ações.

Artigo 31º - Avaliação de Desempenho

A instituição implementa sistema de avaliação de desempenho multinível: - Utentes avaliam os profissionais (bottom-up) - Direção Técnica avalia colaboradores - Colaboradores avaliam Direção Técnica e Gerência - Gerência avalia Direção Técnica

As avaliações são realizadas no máximo trimestralmente e no mínimo anualmente, e utilizadas para identificar necessidades de formação e melhoria.

CAPÍTULO IX - PREVENÇÃO DE MAUS-TRATOS

Artigo 32º - Programa de Prevenção

A instituição implementa programa de prevenção de abuso e maus-tratos que inclui:

- Formação específica obrigatória a todos os profissionais
- Procedimentos de deteção e sinalização
- Protocolo de atuação em situações suspeitas
- Canal confidencial de denúncia
- Articulação com autoridades competentes (Segurança Social, ECCI, PSP/GNR, Ministério Público)

Tipos de Maus-Tratos Monitorizados:

- Abuso físico
- Abuso psicológico/emocional
- Abuso financeiro/patrimonial
- Negligência

REGULAMENTO INTERNO

Histórias Felizes

- Abandono

Artigo 33º - Dever de Sinalização

Todos os profissionais têm o dever legal e ético de sinalizar situações de suspeita de maus-tratos, negligência ou abuso.

A sinalização é efetuada à Direção Técnica, que procede à avaliação e comunicação às entidades competentes.

A instituição garante proteção ao denunciante e confidencialidade do processo.

CAPÍTULO X - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

Artigo 34º - Constituição do Processo

Cada utente tem um Processo Individual que integra:

- Ficha de identificação e contactos
- Documentos de admissão
- Relatórios médicos e prescrições
- Plano Individual de Cuidados (PIC)
- Registos diários de intervenções
- Avaliações trimestrais
- Correspondência relevante
- Contrato e adendas

Artigo 35º - Gestão e Confidencialidade

O processo é arquivado em local seguro, com acesso restrito a:

- Direção Técnica
- Profissionais diretamente envolvidos nos cuidados
- Serviços Administrativos (para fins de faturação)

É garantida a confidencialidade da informação em conformidade com o RGPD.

O utente e família têm direito de acesso ao processo mediante pedido à Direção Técnica.

REGULAMENTO INTERNO

Histórias Felizes

CAPÍTULO XI - DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 36º - Alterações ao Regulamento

O presente Regulamento pode ser alterado pela instituição.

Alterações são comunicadas aos utentes com 30 dias de antecedência.

Alterações que resultem de imposição legal são aplicáveis imediatamente.

Artigo 37º - Casos Omissos

Os casos omissos no presente Regulamento são resolvidos pela Direção da instituição, em conformidade com a legislação em vigor e princípios de boa-fé.

Artigo 38º - Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em vigor em 01/01/2026, revogando versões anteriores.

Aprovado em: 11/02/2026

Assinatura :

Susana Russo Lamego
Gerente

ANEXOS

Anexo 1: Lista de Serviços e Preços 2026

REGULAMENTO INTERNO

Histórias Felizes

Anexo 1: Lista de Serviços e Preços 2026

SERVIÇO	VALOR HORA	VALOR/MÊS 1 H / DIA	VALOR/MÊS 2 H / DIA	VALOR/MÊS 4 H / DIA	VALOR/MÊS 8 H / DIA
HIGIENE E CONFORTO DIAS ÚTEIS	14 €	308 €	616 €	1144 € (VH = 13 €)	1584 € (VH = 12 €)
HIGIENE E CONFORTO MÊS COMPLETO	15 €	450 €	900 €	1680 € (VH = 14 €)	3120 € (VH = 13 €)
FIM DE SEMANA	17 €	136	272 €	512 € (VH = 16 €)	896 € (VH = 14 €)
LIMPEZAS DOMÉSTICAS	13 €	X	X	X	X
ASSISTENTE PESSOAL	13 €	X	X	X	X

SERVIÇO	VALOR HORA	MENSALIDADE / ATO
CUIDADORA INTERNA	X	5400 €
PACK FIM DE SEMANA 24 HORAS	X	816 € / FDS
TELEASSISTÊNCIA - SEGURANÇA	X	35
TELEASSISTÊNCIA - INDEPENDÊNCIA	X	40
REVISÃO DA TERAPÊUTICA (SERVIÇO FARMACÊUTICO)		50 €
PREPARAÇÃO INDIVIDUALIZADA DA MEDICAÇÃO (PIM)		30 €

REGULAMENTO INTERNO

Histórias Felizes

SERVIÇO	VALOR HORA	MENSALIDADE / ATO
SERVIÇOS DE FISIOTERAPIA	SOB CONSULTA	
SERVIÇOS DE ENFERMAGEM	SOB CONSULTA	
SERVIÇO HERANÇA DE HISTÓRIAS	SOB CONSULTA	

Notas :

- Valores isentos de IVA, ao abrigo do artigo 9.º do CIVA.
- Os valores apresentados poderão ser ajustados após a visita técnica de avaliação.
- O orçamento não inclui feriados, aos quais se aplica um acréscimo de 50%.
- Os valores apresentados não contemplam a aquisição dos alimentos destinados às refeições assim como de produtos de higiene.
- Os valores têm por base um plano de cuidados continuado, com duração igual ou superior a um mês. Para serviços com duração inferior a um mês, será aplicado um acréscimo de 15% sobre o valor proporcional.