REGULAMENTO INTERNO
Histórias Felizes

Versão 2

2026

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

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 sempre que necessário.
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 com aviso prévio de 5 dias úteis e sem penalizações.

Artigo 6º - Documentação Necessária

Para formalização da admissão, é necessária a apresentação de:

- Documento de identificação válido (Cartão de Cidadão,BI, Passaporte, Título de Residência)

- 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)

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) - Teleassistência (sob pedido) - Acompanhamento a consultas médicas

Artigo 7-Aº - Aluguer de Equipamento de Apoio

A Instituição disponibiliza, mediante solicitação do utente ou representante legal, equipamentos de apoio à prestação de cuidados em regime de aluguer, nomeadamente:
- Lava-cabeças portátil
- Banco de duche
- Outros dispositivos de apoio à higiene, conforto e mobilidade

O aluguer de equipamentos está sujeito às seguintes condições:

a) Pagamento de taxa de aluguer mensal definida na tabela de preços em vigor (Anexo 1 do contrato);
b) Assinatura de termo de responsabilidade pelo utente ou representante legal, com descrição do estado do equipamento na data de entrega e recolha;
c) Utilização do equipamento exclusivamente no domicílio do utente e para as finalidades acordadas;
d) Devolução do equipamento em bom estado de conservação no final do período de aluguer ou na cessação do contrato. O desgaste resultante da utilização normal e adequada não é imputável ao utente;

e) Em caso de dano por uso inadequado ou negligente, o custo de reparação ou substituição é suportado pelo utente ou representante legal.

A Instituição não se responsabiliza por acidentes ou danos decorrentes de utilização inadequada do equipamento alugado por terceiros não autorizados.

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 semestralmente e comunicados aos utentes com 30 dias de antecedência.

Artigo 9-Aº - Suplemento de Deslocação

A Instituição aplica um suplemento diário de deslocação quando o domicílio do utente se situa a distância superior a 5 quilómetros da Estação de Comboios da Tapada das Mercês, de acordo com a seguinte tabela:

- Entre 5 km e 10 km (inclusive): 2,56€ por dia de serviço prestado
- Superior a 10 km: 5,13€ por dia de serviço prestado

A distância é calculada com base no percurso rodoviário mais direto entre a localidade onde as viaturas da empresa ficam estacionadas e o domicílio do utente, utilizando ferramenta cartográfica de referência atualizada, como o Google Maps, por exemplo.

Os valores do suplemento de deslocação refletem os custos efetivos de cada deslocação, incluindo o custo de combustível e o custo do tempo de trabalho do colaborador durante a viagem — tempo esse que constitui tempo de trabalho efetivo, nos termos do Acórdão do TJUE C-266/14 (Tyco), sendo remunerado pela Instituição.

Os valores serão revistos semestralmente, em função da variação do custo do combustível (preço médio semanal do gasóleo publicado pela Direção-Geral de Energia e Geologia — DGEG, em precoscombustiveis.dgeg.gov.pt) e da remuneração base aplicável aos colaboradores, ou sempre que a variação acumulada de qualquer um destes fatores supere 10% (dez por cento) face ao valor de referência vigente na última

revisão, o que ocorrer primeiro. A revisão é comunicada por escrito ao utente com antecedência mínima de 30 dias.

O suplemento de deslocação é faturado em conjunto com a mensalidade dos serviços prestados e discriminado de forma autónoma no recibo.

CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES

Artigo 10º - Direitos dos Utentes

Os utentes têm direito a:
1. Ser tratados com respeito, dignidade e confidencialidade
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 por 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

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 re-crutamento 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 preçário 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 da-dos e aplicação de medidas disciplinares, em estrito cumprimento da legislação aplicável

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 10 dias após a emissão da fatura 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 17º-A - Caução para Serviços com Gestão de Bens

Quando o plano de cuidados do utente inclua serviços que impliquem a gestão de bens ou valores em seu nome — designadamente o fornecimento de refeições, a aquisição de medicamentos, produtos de higiene ou outros bens de consumo corrente —, é exigida a constituição de uma caução inicial no valor de 100,00€ (cem euros), a depositar no momento da celebração do contrato ou aquando da ativação destes serviços.

A caução tem como finalidade garantir o ressarcimento de despesas antecipadas pela Instituição em representação do utente.

A Instituição apresenta mensalmente ao utente e/ou representante legal o registo detalhado e discriminado de todas as despesas efetuadas ao abrigo deste regime, acompanhado dos respetivos comprovativos.

A caução é reembolsável no prazo máximo de 30 dias após a cessação do contrato, após acerto integral de contas. Em caso de saldo devedor superior ao valor da caução, o remanescente é exigível ao utente ou representante legal nos termos legais.
A caução não vence juros e não é transmissível a terceiros.

Artigo 17º-B - Desconto para Segundo Elemento do Mesmo Agregado

Quando dois ou mais membros do mesmo agregado familiar, ou residentes na mesma habitação, beneficiem simultaneamente dos serviços da Histórias Felizes ao abrigo de contratos distintos, o segundo utente poderá beneficiar de um desconto sobre a sua mensalidade, cujo valor é determinado caso a caso em função dos seguintes critérios:

a) Tipologia dos serviços contratados por cada utente;

b) Número de horas diárias de prestação e frequência semanal;
c) Possibilidade de gestão partilhada de deslocações entre ambos os domicílios e consequente otimização de recursos humanos e de transporte;
d) Compatibilidade de horários entre os dois planos individuais de cuidados.

O desconto aplicável é definido por acordo escrito, formalizado no anexo 1 do contrato, após avaliação pela Direção Técnica e aceite expresso de ambas as partes.

A manutenção do desconto fica condicionada à vigência simultânea de ambos os contratos. A cessação, suspensão prolongada ou alteração significativa do contrato de um dos utentes determina automaticamente a revisão das condições do desconto aplicado ao outro, mediante comunicação escrita com antecedência mínima de 30 dias.

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

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) Internamento Hospitalar
- Comunicação: Deve ser efetuada à Direção Técnica assim que possível, preferencialmente no próprio dia ou no dia seguinte ao início do internamento.
- Comprovativo: Declaração médica ou documento hospitalar comprovativo do internamento e respetiva duração, a apresentar no momento da retoma do serviço ou a enviar por via eletrónica durante o internamento.
- Regime de pagamento:
* Internamentos com duração IGUAL OU INFERIOR a 5 dias úteis não dão lugar a qualquer ajuste da mensalidade, sendo esta cobrada na íntegra.

* Quando o internamento for SUPERIOR a 5 dias úteis, a Instituição procede ao ajuste proporcional da mensalidade, sendo ressarcidos apenas os dias de serviço não prestado que excedam aquele limite. O cálculo é efetuado nos termos da fórmula prevista no presente artigo, contando apenas os dias a partir do 6.º dia útil de internamento comprovado.
- Garantia de vaga: Mantida durante o período de internamento comprovado.
- Retoma: A Instituição deverá ser informada da data prevista de alta com a maior antecedência possível, de forma a garantir a reafectação atempada do profissionale a continuidade dos cuidados.

Cálculo do Ajuste de Mensalidade (quando aplicável):
Mensalidade ajustada = (Mensalidade contratualizada ÷ 30 ou 22 – consoante contratualizado) × Número de dias de serviço efetivamente prestado

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

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 informático.

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.

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

As horas de acompanhamento prestadas pelo profissional serão faturadas sempre que excedam o seu horário de trabalho, sendo igualmente cobrado o custo da deslocação do hospital até à estação de comboios da Tapada das Mercês.

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
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.

Os procedimentos detalhados constam no Manual RGPD.

Artigo 27º - Seguros

Seguro de Acidentes de Trabalho: - Seguradora: Fidelidade - Apólice nº: 0009427297 - 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: nº RC66267908

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.

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 trimestalmente 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
- 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.

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 15/08/2026, revogando versões anteriores.

Aprovado em: 15/07/2026

Assinatura :

Susana Russo Lamego
Gerente

ANEXOS

Anexo 1: Lista de Serviços e Preços 2026

Anexo 1: Lista de Serviços e Preços 2026

Histórias Felizes

TABELA DE PREÇOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS - 2026.2

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	IVA 0%	14 €	308 €	616 €	1144 € (VH = 13 €)	1584 € (VH = 12 €)
HIGIENE E CONFORTO MÊS COMPLETO	IVA 0%	15 €	450 €	900 €	1680 € (VH = 14 €)	3120 € (VH = 13 €)
FIM DE SEMANA	IVA 0%	17 €	136 €	272 €	512 € (VH = 16 €)	896 € (VH = 14 €)
LIMPEZAS DOMÉSTICAS	IVA 23%	13 €	X	X	X	X
ASSISTENTE PESSOAL	IVA 23%	13 €	X	X	X	X

Histórias Felizes

TABELA DE PREÇOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS - 2026.2

SERVIÇO	VALOR HORA	MENSALIDADE / ATO
CUIDADORA INTERNA (IVA0%)	X	ATÉ 5400 €
PACK FIM DE SEMANA 24 HORAS (IVA 0%)	X	816 € / FDS
TELEASSISTÊNCIA (IVA 6%)	X	35 €
SUPLEMENTO DE DESLOCAÇÃO (IVA 0%)	> 5 KM > 10KM	2,56 €/DIA 5,13 €/DIA
REVISÃO DA TERAPÊUTICA (IVA 0%)	X	50 €
PREPARAÇÃO INDIVIDUALIZADA DA MEDICAÇÃO (IVA 0%)	X	30 €

APOIO DOMICILIÁRIO
HISTÓRIAS FELIZES

Histórias Felizes

TABELA DE PREÇOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS - 2026.2

SERVIÇO	VALOR HORA	MENSALIDADE / ATO
SERVIÇOS DE FISIOTERAPIA	SOB CONSULTA	
SERVIÇOS DE ENFERMAGEM	SOB CONSULTA	
SERVIÇO HERANÇA DE HISTÓRIAS	SOB CONSULTA	
ALUGUER DE EQUIPAMENTO (IVA 6%)	LAVA CABEÇAS BANCO DE DUCHE OUTROS	8 € 20 € SOB CONSULTA

Notas :

- Aos valores apresentados acresce a taxa de IVA em vigor.
- 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.
- Para serviços com duração inferior a um mês, será aplicado um acréscimo de 15% sobre o valor proporcional.