



fel

# **REGULAMENTO INTERNO**

**Serviço de Apoio Domiciliário**

**Eiras  
2025**

# **REGULAMENTO INTERNO/SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

## **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **NORMA I**

#### **Âmbito de Aplicação**

A SOL-EIRAS, Associação de Solidariedade e Cultural, com Acordo de Cooperação para a Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário, celebrado com o Centro Distrital de Solidariedade Social de Coimbra em 1 de Outubro de 2004 e que revoga o celebrado em 1 de dezembro de 2001 e revisto em 1 de outubro de 2005, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos, sita na Travessa da Esperança, nº9 – Eiras, 3020-173 – COIMBRA e na União das Freguesias de Eiras e São Paulo de Frades do Concelho e Distrito de Coimbra, visando contribuir para a melhoria das condições de vida social da população.

A Instituição supracitada é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) reconhecida como Pessoa Coletiva de Utilidade Pública, cujo registo dos Estatutos na Direção-Geral da Segurança Social foi lavrado pela inscrição nº 1/99 de fl. 118 a fl. 118 verso livro nº 7 das Associações de Solidariedade Social, em 30/06/1998.

A SOL-EIRAS foi criada por iniciativa particular, possuindo as Respostas Sociais de Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário.

### **NORMA II**

#### **Legislação Aplicável**

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma Resposta Social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito regendo-se pelo estipulado:

- a). Decreto-Lei nº 172 – A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei 76/2015, de 28 de julho que altera e republica o decreto lei 119/83 de 25 de fevereiro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b). Portaria 196-A/2015 de 01 de julho, alterada pela portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria 218-D/2019 de 15/07/2019– Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, IP) e as instituições particulares de solidariedade Social ou legalmente equiparadas.
- c). Decreto-Lei nº 33/2014, de 4 de março, que procede à segunda alteração e republica o Decreto-Lei 64/2007, de 14 de março – define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social gerido por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e). Compromisso de cooperação para o setor social e solidário, em vigor;
- f). Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC.
- g). Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

/

### **NORMA III**

#### **Destinatários e Objetivos**

1. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário famílias e/ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e/ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

2. Constituem objetivos do SAD:

- a). Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b). Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c). Contribuir para a permanência dos utentes no meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso as estruturas residenciais;
- d). Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- e). Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo este o objeto de contratualização;
- f). Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g). Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

3. Constituem ainda objetivos da SOL-EIRAS:

- a). Prestar cuidados de imagem;
- b). Apoio psicossocial;
- c). Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais, para a prestação de cuidados aos utentes.

### **NORMA IV**

#### **Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno visa:

- 1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- 2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Resposta Social de SAD da SOL-EIRAS;
- 3. Promover a participação ativa dos utentes e/ou seus significativos ao nível da gestão das Respostas Sociais.

### **NORMA V**

#### **Cuidados e Serviços**

Para a prossecução dos seus objetivos, o SAD deve proporcionar um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos utentes:

- a). Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- b). Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- c). Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- d). Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
- e). Atividades de animação e socialização, designadamente animação, lazer, cultura, aquisição de bens e serviços, pagamento de serviços;
- f). Apoio psicossocial.

### **CAPÍTULO II**

#### **Processo de Admissão dos Utentes**

### **NORMA VI**

#### **Condições de Admissão**

1. São condições de admissão no Serviço de Apoio Domiciliário:
  - a) Ser vontade própria do(a) candidato(a) ser admitido;
  - b) Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvaguardando exceções devidamente avaliadas;
  - c) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3

3. A admissão de utentes portadores de deficiência, ou qualquer doença não controlada, que possa pôr em risco os(as) restantes utentes ou colaboradores, ou pelo seu comportamento possam perturbar o normal funcionamento da Instituição, será considerada caso a caso, mediante a capacidade dos serviços da Instituição e de articulação com as entidades parceiras

## **NORMA VII**

### **Candidatura/Inscrição**

1. A prestação de informação para a candidatura à Resposta de Serviço de Apoio Domiciliário pode ser realizada por contacto telefónico ou presencial, tendo que ficar registada no Impresso - Informação Disponibilizada ao utente.
2. Para a candidatura deve ser disponibilizado o Impresso - Ficha de Inscrição que terá um número de entrada, por data de inscrição.
3. Para a inscrição no SAD, é necessário entregar:
  - a). Cópia do BI ou Cartão de Cidadão do Utente e da pessoa significativa;
  - b). Cópia do Cartão de Contribuinte do Utente e da pessoa significativa;
  - c). Cópia do Cartão Nacional de Saúde ou de outro subsistema a que o Utente pertença;
  - d). Cópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
  - e). Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
  - f). Declaração assinada pelo Utente ou pessoa significativa em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos da elaboração do processo individual;
4. Após a inscrição, proceder-se-á a uma Entrevista Diagnóstica, devendo realizar-se no prazo de 5 dias úteis.
5. A Entrevista entre o/a Diretor/a Técnico/a e o Utente, deverá ser realizada preferencialmente no domicílio do mesmo, com a presença de uma pessoa significativa e de um técnico da Organização encaminhadora, caso exista, e se considere uma mais-valia para o processo.
6. A Entrevista Diagnóstica servirá para o levantamento das necessidades do Utente e pessoa significativa que deverão ser registadas na Ficha Inicial de Requisitos.

## **NORMA VIII**

### **Critérios de Prioridade na Admissão**

1. São critérios de prioridade e ponderação na admissão dos utentes, os seguintes itens:
  1. Situação económico-financeira precária;
  2. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
  3. Isolamento social;
  4. Residência na área geográfica da resposta social;
  5. Grau de dependência.

## **NORMA IX**

### **Admissão**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é analisado pelo/a Diretor/a Técnico/a.
2. Os candidatos admitidos serão informados através da Carta de Admissibilidade.
3. A não comunicação/comparência na Instituição após a receção da Carta de Admissibilidade, no prazo de 5 dias, sem justificação plausível, determinará a desistência da vaga.
4. O candidato inscrito, deverá ser integrado na Lista de Candidatos, bem como informado do modo de funcionamento da mesma através do Impresso - Hierarquização e Aprovação dos Candidatos.
5. A Lista de espera é analisada tendo em conta os critérios de admissão referenciados na Norma VIII.
6. Se o candidato não cumprir os critérios de admissibilidade, deverá ser informado através da Carta de Não Admissibilidade, sendo a sua ficha de Inscrição administrativamente arquivada durante um ano.
7. Após a admissão do utente no SAD, é estabelecido um contrato escrito entre a Instituição, o Utente e a pessoa significativa, procedendo-se ao pagamento da primeira mensalidade.



8. Para a assinatura do contrato, devem constar no processo do Utente todos os documentos referenciados na Norma VII.

9. O Contrato deverá ter a seguinte informação:

- a). Identificação do Utente e da pessoa significativa;
- b). Identificação da Entidade Gestora da Prestação de Serviços;
- c). Período de vigência do contrato;
- d). Direitos e deveres do Utente e pessoa significativa;
- e). Direitos e deveres da entidade;
- f). Condições de renovação, alteração, suspensão e ou rescisão do contrato;
- g). Identificação dos serviços e atividades contratualizados;
- h). Indicação clara da mensalidade;
- i). Tomada de conhecimento, por parte do Utente e pessoa significativa, do Regulamento Interno da Resposta Social do SAD.

10. O contrato deverá ser assinado em triplicado pelo utente, pessoa significativa, e entidade prestadora dos serviços – SOL-EIRAS.

11. Sempre que se verifique alteração ao contrato, será elaborada uma adenda ao contrato existente, sujeita a aprovação de ambas as partes, passando a fazer parte do processo.

## **NORMA X**

### **Acolhimento dos Novos Utentes**

1. O/A diretor/a técnico/a efetua o planeamento da fase de acolhimento do utente devendo:

- a). Realizar uma visita ao domicílio para avaliação das condições de habitação, serviços a prestar entre outros assuntos;
- b). Marcar a data do início da prestação dos serviços;
- c). Efetuar uma reunião com a equipa de trabalho para análise das especificidades do Utente entre outras orientações.

2. No primeiro dia de prestação de serviços, o/a diretor/a técnico/a poderá acompanhar a equipa de SAD, garantindo a qualidade dos serviços.

3. É feito um inventário dos bens do Utente através do Impresso - Lista de material fornecido pelo Utente.

4. É estabelecido o Programa de Acolhimento, dizendo respeito ao período de adaptação do Utente que não deverá ser superior a 30 dias.

## **NORMA XI**

### **Processo Individual do Utente**

1. Depois de confirmada a integração do Utente no SAD, procede-se à Avaliação das Necessidades e dos Potenciais de Desenvolvimento do Utente.

2. No Processo Individual do Utente devem ser registados dados como:

- a). Rotinas e atividades diárias;
- b). Comportamentos evidenciais e alterações;
- c). Interações com a equipa técnica e colaboradores;
- d). Visitas de familiares e amigos;
- e). Registo de situações anómalas.

3. O Processo Individual do Utente é constituído por um conjunto de documentos de cada pessoa que tem início com a Ficha de Inscrição.

4. Fazem parte deste processo:

- a). Ficha de Inscrição com os dados de identificação do Utente e pessoa significativa;
- b). Contrato celebrado entre o Utente e a Instituição;
- c). Dados facultados no processo de candidatura, como por exemplo, boletim de vacinas, declaração médica em como a pessoa pode frequentar a Instituição;
- d). Cópia dos encargos com habitação e medicação, em caso de doença crónica;
- e). Prova de rendimentos;
- f). Identificação da pessoa significativa;
- g). Informação médica (dieta, medicação e outro tipo de informação pertinente);

- h). Ficha de Avaliação Diagnóstica;
  - i). Plano Individual;
  - j). Relatórios de Avaliação da Implementação do Plano Individual;
  - k). Registos da integração do Utente;
  - l). Registos de permanência na Instituição.
5. O Processo Individual deve ser guardado em condições que garantam a privacidade e confidencialidade, sendo atualizado e revisto com os resultados da sua avaliação.

### **NORMA XII** **Plano Individual**

1. O Plano Individual, adiante designado por P.I, é um instrumento formal que visa organizar, operacionalizar e integrar todas as respostas às necessidades, expectativas e potenciais de desenvolvimento identificadas em conjunto com o Utente.
2. Para a elaboração, implementação e avaliação do Plano Individual, é necessário considerar princípios tais como:
  - a). A individualização e personalização do P.I respeitando os objetivos, valores e os interesses do Utente;
  - b). A dimensão holística do indivíduo;
  - c). A participação ativa do Utente e pessoa significativa em todas as fases do processo;
  - d). O trabalho em rede e em parceria através da identificação de outras estruturas da comunidade;
  - e). A participação ativa do Utente e pessoa significativa em todas as fases do processo.
  - f). O trabalho em rede e em parceria através da identificação de outras estruturas da comunidade;
  - g). A promoção da autonomia do Utente, inclusão na comunidade e qualidade de vida.
3. O P.I deverá ter:
  - a). Identificação do Utente;
  - b). Síntese da avaliação diagnóstica;
  - c). Objetivos gerais da intervenção;
  - d). Atividades de intervenção, indicadores e calendarização;
  - e). Definição dos responsáveis pela elaboração, implementação, monotorização, avaliação e rescisão do P.I;
  - f). Assinatura dos intervenientes;
  - g). Data de avaliação/revisão do plano;
  - h). Resultados atingidos;
  - i). Avaliação qualitativa e quantitativa dos desvios face ao planeado;
  - j). Propostas de reformulação.
4. O P.I deve ser integrado no Processo Individual do Utente podendo ser fornecida uma cópia ao Utente quando solicitado.

### **CAPÍTULO III** **Regras de Funcionamento**

#### **NORMA XIII** **Instalações**

1. A SOL-EIRAS está sediada na Travessa da Esperança nº 9, 3020-173 - Eiras -Coimbra, tendo como Respostas Sociais: Serviço de Apoio Domiciliário e Centro de Dia.
2. A Resposta de SAD, presta serviços no domicílio dos utentes, possuindo como recursos físicos as instalações da SOL-EIRAS, com cozinha para confeção diária de todas as refeições, despensa e zona de câmaras frigoríficas, arrumação de secos, gabinete de Serviço Social e Direção Técnica, dois WC e zona de cacos para as colaboradoras.
3. O SAD conta com 3 carrinhas para o transporte dos colaboradores da equipa de trabalho, do material de higiene e das refeições.

## **NORMA XIV**

### **Horários de Funcionamento**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de segunda a sexta-feira das 8h30 às 17h30, durante os 5 dias úteis da semana e os doze meses do ano.
2. A SOL-EIRAS poderá encerrar em situações especiais e imprevistas nomeadamente por doenças epidémicas, catástrofes naturais ou outros casos.
3. Poderá também encerrar por questões de ordem interna, tendo a Instituição que avisar os utentes com antecedência.
4. O horário da Direção Técnica e Serviço Social é das 8h30 às 13h00 e das 14h30 às 17h00 (este horário poderá ser alterado por necessidades de serviço).

## **NORMA XV**

### **Comparticipações Familiares Devidas pela Utilização dos Serviços e Equipamentos Sociais**

1. Segundo a Portaria 196-A/2015 de 01 de julho, alterada pela portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria 218-D/2019 de 15/07/2019, considera-se Comparticipação Familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
2. Para além do Utente que integra no agregado familiar, faz parte igualmente o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
  - a). Cônjuge ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
  - b). Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral;
  - c). Parentes e afins menores, na linha reta e na linha colateral;
  - d). Tutores e pessoas a quem o Utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
  - e). Adotados e tutelados pelo Utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar.
3. Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:
  - a). Tenham entre si um vínculo contratual como hospedagem ou arrendamento de uma parte da habitação;
  - b). Permaneçam na habitação por um curto período de tempo;
  - c). Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por igual período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário.
4. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes elementos:
  - a). Do trabalho dependente;
  - b). Do trabalho independente;
  - c). De pensões;
  - d). De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares ou por deficiência);
  - e). Bolsas de estudo e de formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até o grau de licenciatura);
  - f). Prediais;
  - g). De capitais;
  - h). Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);
5. Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.

6. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

7. Consideram-se rendimentos prediais ou rendimentos definidos no artigo 8º do IRS, designadamente as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

7.1. Sempre que destes bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços das finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

7.2. O disposto no número anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que excede aquele limite.

7.3. Consideram-se rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

7.4. Sempre que os rendimentos referidos no número anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários de que o requerente ou de qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

7.5. Para apuramento do montante do rendimento do agregado consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

8. Para determinação do montante de rendimento disponível consideram-se as seguintes despesas:

- a). O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b). Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação permanente;
- c). Despesas com transportes até valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d). Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

9. O rendimento *per capita* mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

sendo:

RC= Rendimento per capital mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas.

N= Número de elementos do agregado familiar

10. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração do IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

11. Sempre que hajam dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, a Instituição poderá convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação máxima.

12. A falta de entrega dos documentos no prazo concedido para o efeito determina a fixação da comparticipação máxima.

13. A prova das despesas fixas do agregado é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

14. A revisão das comparticipações familiares ocorre no início de cada ano civil.

### NORMA XVI Tabela de Comparticipações

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

Nº de Serviços	Serviços a Prestar	% s/ rendimento <i>per capita</i>
2	Fornecimento e apoio nas refeições Higiene habitacional Cuidados de higiene e conforto pessoal Tratamento de roupa do uso pessoal do utente	40%
3	Fornecimento e apoio nas refeições Higiene habitacional Cuidados de higiene e conforto pessoal Tratamento de roupa do uso pessoal do utente Alimentação Assistida Higiene Pessoal Adicional	45%
4	Fornecimento e apoio nas refeições Higiene habitacional Cuidados de higiene e conforto pessoal Tratamento de roupa do uso pessoal do utente Alimentação Assistida Higiene Pessoal Adicional	50%
5 ou +	Fornecimento e apoio nas refeições Higiene habitacional Cuidados de higiene e conforto pessoal Tratamento de roupa do uso pessoal do utente Alimentação Assistida Higiene Pessoal Adicional Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade	55%

### NORMA XVII Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.
2. No caso de ser uma ausência justificada superior aos 23 dias, será feito um desconto de 50% no valor da comparticipação familiar.
3. Haverá lugar a um desconto de 20% quando duas pessoas do mesmo agregado familiar estiverem inscritas.
4. Tendo em conta a situação socioeconómica e familiar, poderá ser feito um desconto na comparticipação mensal.

### NORMA XVIII Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado no seguinte período: de 01 a 10 de cada mês, no Gabinete de Direção Técnica e Serviço Social (situado no Centro de Dia da mesma Instituição), por transferência bancária para o NIB, 0045 3035 4020 4390 3373 5, devendo efetuar-se prova da transferência através do recibo comprovativo, e por cheque ou numerário.

2. Ao fim do primeiro mês de falta de pagamento, os utentes/pessoa significativa serão informados por escrito para regularizarem a situação. Caso não o efetuem no prazo de dez dias, será anulada a inscrição.
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

## **NORMA XIX**

### **Inscrição como Sócio**

1. Todos os Utentes inscritos na SOL-EIRAS ficam automaticamente inscritos como sócios.
2. O valor anual da quota de sócio deve ser pago, aquando da admissão, sendo os anos seguintes pagas no mês de janeiro.
3. O pagamento da quota deverá ser pago de forma independente da mensalidade, dado não ser contabilizada no mesmo processo contabilístico.

## **CAPÍTULO IV**

### **Prestação de Cuidados e Serviços**

#### **NORMA XX**

##### **Fornecimento e Apoio nas Refeições**

1. A alimentação é fornecida aos Utentes que tenham solicitado aquando a contratualização.
2. As refeições estão de acordo com as necessidades nutricionais dos Utentes, tendo que, em situação de dieta especial, haver lugar a prescrição médica devidamente apresentada e que respeite as capacidades da Instituição.
3. As ementas são elaboradas semanalmente pelo/a diretor/a técnico/a e pelas cozinheiras da Instituição, primando pela variedade e qualidade, encontrando-se afixadas na Instituição em local próprio para o efeito, podendo ser fornecidas aos utentes sempre que desejado e solicitado.
4. O pequeno-almoço é entregue entre as 8h30 e as 10h00, de segunda a sexta-feira.
5. O almoço e lanche são entregues aos utentes entre as 12h00 e as 13h30, de segunda a sexta-feira.

#### **NORMA XXI**

##### **Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal**

1. O serviço, baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
2. Os cuidados de higiene e de imagem ao Utente são prestados de acordo com o contratualizado bem como de acordo com o Plano Individual.
3. Todos os cuidados de higiene deverão ser registados no Impresso – Cuidados Pessoais.
4. As higienes decorrem das 8h30 às 12h00 e das 14h30 às 17h30 de segunda a sexta-Feira, podendo sofrer alteração para benefício da dinâmica institucional ou qualidade do serviço.
5. Os Utentes devem ser incentivados ao autocuidado de forma a desenvolver as competências pessoais e criar alguma autonomia sempre que possível.
6. Os cuidados de imagem, fundamentais para a promoção da auto estima do Utente, devem também ser registados.
7. O material necessário para a prestação deste tipo de cuidados deverá ser assegurado pelo Utente ou sua família, (bacias, gel de banho, champôs, sabonetes, roupa, cremes, fraldas, resguardos, esponjas e outros).

#### **NORMA XXII**

##### **Tratamento de Roupa do uso pessoal do Utente**

1. A SOL-EIRAS dispõe de serviço de tratamento de roupas.
2. A lavandaria situa-se em instalações independentes, próximo do Centro de Dia.
3. Os Utentes interessados pelo serviço de tratamento de roupas deverão dirigir-se ao/à diretor/a técnico/a para procederem à devida inscrição.

DF

4. O tratamento de roupa inclui o serviço de lavagem, secagem e engomagem, entregue em cestos no domicílio do utente.
5. Caso o peso da roupa a lavar, secar e engomar ultrapassar os 15 Kg por mês, será aplicada uma taxa a faturar ao Utente.

### **NORMA XXIII Higiene Habitacional**

1. Por Higiene Habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do Utente, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, nas zonas e áreas do uso exclusivo do mesmo (onde come, onde se lava e onde dorme)
2. Este serviço deverá igualmente constar no Contrato de Prestação de Serviços.

### **NORMA XXIV Atividades de animação e socialização**

1. As atividades de animação e socialização contemplam atividades de animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços e de deslocação a entidades da comunidade.
2. O desenvolvimento de passeios e outras atividades são da responsabilidade do/a diretor/a técnico/a, sempre relacionados com o Plano Anual de Atividades e Planificações Semanais, afixados em local visível.
3. A integração dos Utentes de SAD será possível quando a organização das atividades e dos transportes assim o permitir.
4. Os serviços prestados no Serviço de Apoio Domiciliário estão de acordo com a Avaliação das Necessidades e Potenciais do Utente, bem como com o Plano Individual.
5. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos Utentes.
6. É sempre necessária uma autorização da pessoa significativa.

### **NORMA XXV Outros Serviços**

Assistência medicamentosa aos Utentes de Apoio Domiciliário pode ser realizada pelas colaboradoras da instituição, mediante solicitação da família e o preenchimento de um Impresso próprio, entregue pelo/a diretor/a técnico/a.

### **NORMA XXVI Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal deste Estabelecimento encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de Recursos Humanos (Direção Técnica, Equipa Técnica, Pessoal Auxiliar e Voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a Legislação/Normativos em vigor.

### **NORMA XXVII Direção Técnica**

1. A Direção Técnica deste Estabelecimento compete a um Técnico nos termos do artº. 8º da portaria 38/2013 de 30 de janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível, a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção pelo funcionamento geral do mesmo.
2. A Direção Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por um elemento da Direção da Instituição.

**NORMA XXVIII**  
**Funções do Pessoal**

**Diretor/a Técnico/a - Técnico/a de Serviço Social:**

1. A direção técnica é assegurada por um elemento com formação superior, nas áreas das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e, preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções.
2. Ao diretor técnico compete dirigir o SAD assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria da prestação de cuidados e serviços.
3. As funções de diretor técnico podem ser exercidas a 50% quando o SAD funcione isoladamente e a sua capacidade seja inferior a 60 utentes.
4. Quando o SAD funcione integrado num estabelecimento de apoio social a direção técnica pode ser assegurada pelo diretor técnico desse estabelecimento.

**Diretor/a Técnico/a**

Dirige o funcionamento do Estabelecimento dentro das regras definidas pela Direção da Instituição, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal.

Cria condições que garantam um clima de bem-estar aos Utentes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas.

Garante que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, elaborando semanalmente as ementas em articulação com o setor da cozinha, procedendo à sua afixação nos termos da legislação em vigor.

Administra o fundo de maneio que lhe seja estabelecido para pequenas aquisições de caráter urgente, devidamente justificadas, mediante a apresentação de contas.

Solicita aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, esclarecimentos de natureza técnica, tendo em vista a melhoria dos serviços.

Promove reuniões de trabalho com os Utentes e colaboradores, prevenindo a conflitualidade e reforçando a autoestima de todos os intervenientes na vida da Instituição. Ausulta o pessoal no que diz respeito à sua formação e propõe ações de acordo com as necessidades e interesses manifestados.

Participa em reuniões de Direção. Propõe a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija. Propõe à Direção a aquisição de equipamentos necessários para o bom funcionamento da Instituição.

Colabora na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal.

Elabora o mapa de férias, folgas e horários do pessoal.

Participa em reuniões de Rede Social e Conselho Local de Ação Social (CLAS) bem como articula informação com entidades nomeadamente Segurança Social, Câmara Municipal, Saúde e Educação.

Presta serviço à comunidade, dando informações e esclarecimentos.

Estuda a situação sócio económica e familiar dos candidatos à admissão recorrendo a visitas domiciliárias.

Estuda e propõe a comparticipação do Utente de acordo com os critérios definidos. Procede ao acolhimento dos Utentes com vista a facilitar a sua integração.

Organiza e mantém atualizado o processo individual de cada Utente.

Fomenta e reforça as relações entre Utentes, familiares, amigos e comunidade. Incentiva à participação e organização de atividades bem como à interação entre as diversas Organizações do Concelho. Elabora o Plano Anual de Atividades. Fomenta a participação dos Utentes na vida diária da Instituição.

**Cozinheira:** Prepara, temperta e cozinha os alimentos destinados às refeições; elabora ou contribui para a confeção das ementas; recebe os víveres e outros produtos necessários à sua

confeção, sendo responsável pela sua conservação; amanha o peixe, prepara a carne e legumes e procede à execução das operações culinárias; emprata-os, guarnece-os e confeciona os doces destinados às refeições; executa ou zela pela limpeza da cozinha e dos utensílios.

**Ajudantes de Cozinha:** Trabalha sob as ordens da cozinheira, auxiliando-a na execução das suas tarefas; limpa e corta legumes, carnes, peixe ou outros alimentos; prepara guarnições para os pratos; executa e colabora nos trabalhos de arrumação e limpeza da sua secção; colabora no serviço de refeitório.

**Auxiliar de Serviços Gerais:** Procede à limpeza e arrumação das instalações; assegura o transporte de alimentos e outros artigos; serve refeições em refeitórios; desempenha funções de estafeta.

**Ajudante de Ação Direta:** Trabalha diretamente com os Utentes, quer individualmente quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar; recebe os Utentes e faz a sua integração; procede ao acompanhamento dos Utentes, guiando-os e auxiliando-os e participando na ocupação dos tempos livres; assegura a alimentação e presta cuidados de higiene e conforto aos Utentes.

### **CAPÍTULO III** **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA XXIX** **Direitos dos Utentes**

São direitos dos Utentes:

- a). Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social.
- b). Serem tratados com dignidade, amizade e competência.
- c). Utilizar os equipamentos da Instituição disponíveis para a respetiva sala de atividades e espaços exteriores.
- d). Terem acesso a um conjunto de atividades adequadas à sua idade, interesses e necessidades de forma a proporcionar um desenvolvimento global.
- e). Receberem cuidados adequados de higiene, segurança e alimentação.
- f). Terem uma alimentação cuidada e diversificada.
- g). Respeito pela sua identidade pessoal e reserva a sua vida íntima, privada e familiar.
- h). Não estar sujeito a coação física ou psicológica.

#### **NORMA XXX** **Direitos da Pessoa Significativa**

Sem prejuízo das regras estabelecidas neste Regulamento, a pessoa significativa tem direito de:

- a). De ser informado a participar em todas as situações relacionadas com o Utente.
- b). Ser atendido individualmente pelos responsáveis pela Instituição.
- c). Apresentar aos responsáveis críticas ou sugestões pertinentes.
- d). Poder consultar o processo do Utente respetivo.

#### **NORMA XXXI** **Deveres dos Utentes e Pessoa significativa**

Sem prejuízo das regras estabelecidas neste Regulamento, os Utentes e pessoa significativa têm os seguintes deveres:

- a) Cumprir as normas da Resposta Social de acordo com o Regulamento Interno.
- b) Cumprir os horários estipulados.
- c) Serem corretos e educados nos contactos com todos os colaboradores da Instituição.
- d) Não propiciar o uso de adornos, brincos, colares e outros, podendo estes serem um fator de risco para a pessoa ou para outros.

- e) Pagar pontualmente, nos primeiros dez dias de cada mês, a comparticipação mensal ou outras despesas de sua responsabilidade.
- f) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde e rendimentos auferidos.

### **NORMA XXXII**

#### **Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento**

São direitos da SOL-EIRAS:

- a) a lealdade e respeito dos Utentes e significativos.
- b) receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos.
- c) exigir o cumprimento do Regulamento Interno.
- d) tomar medidas sobre incumprimentos das normas previstas no Regulamento Interno.

### **NORMA XXXIII**

#### **Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento**

São deveres da SOL-EIRAS

Garantir serviços e cuidados de qualidade para a satisfação das necessidades dos Utentes.

- a). Garantir a privacidade e individualidade de cada pessoa.
- b). Garantir o sigilo profissional.
- c). Desenvolver as atividades necessárias para o desenvolvimento de competências pessoais de cada pessoa.
- d). Possuir Livro de Reclamações.
- e). No caso de reclamação, enviar para a entidade competente toda a informação no prazo útil legislada.
- f). Sinalizar/Denunciar às entidades competentes situações que indiciem maus tratos, tendo em vista a defesa dos direitos humanos de cada pessoa.
- g). Garantir seguro obrigatório: é da responsabilidade da Instituição o seguro de cada Utente que frequenta a Resposta Social e deverá cobrir todas as atividades desenvolvidas nas instalações do Estabelecimento durante o horário autorizado e previsto pela SOL-EIRAS e em excursões, visitas e outras iniciativas promovidas pela Entidade.

### **NORMA XXXIV**

#### **Metodologia de Gestão de Reclamações**

1. No caso de existir uma reclamação oral por parte de um Utente ou pessoa significativa, a mesma será encaminhada para a Direção Técnica e posteriormente para a Direção da Sol Eiras para análise.
2. Após a análise da reclamação, deverão ser informados pela diretora técnica da decisão da Direção da SOL-EIRAS.
3. Em caso de reclamação escrita, a Instituição deverá encaminhar às entidades competentes toda a informação no prazo legal estabelecido.
4. No caso enunciado no número anterior, a entidade deverá aguardar resposta por parte das entidades competentes, assim como o utente ou lesado.

### **NORMA XXXV**

#### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente**

1. A Instituição deve ser avisada com antecedência mínima de 30 dias da vontade de cessação dos serviços por iniciativa do Utente/pessoa significativa, excluindo situações devidamente avaliadas e decididas pela Direção.
2. O não cumprimento do aviso prévio de cessação da prestação de serviços, obriga o Utente ou pessoa significativa a pagar a mensalidade do mês seguinte.
3. Na necessidade do Utente interromper temporariamente os serviços, a Direção deverá ser informada com 15 dias de antecedência, salvo situações em que o aviso prévio não for possível.

## **NORMA XXXVI**

### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

1. Em caso de desistência da frequência dos serviços da Instituição, o Utente ou pessoa significativa devem comunicar esse fato por escrito ao responsável pela Instituição com uma antecedência de 30 dias.
2. Nos casos em que não seja possível, por denúncia, por morte ou outras situações consideradas imprevistas e graves, deverão informar a Instituição com a brevidade possível.
3. Em caso de morte do utente, a SOL-EIRAS deve ter previsto mecanismos de situação imediatos nomeadamente:
  - a). Comunicação do óbito aos familiares e colaboradores, conferindo especial atenção aos mais próximos do Utente.
  - b). A comunicação deve ser efetuada de forma tranquila, num espaço reservado, de forma a minimizar o impacto da informação.
4. Em qualquer das situações acima previstas nesta norma, obrigará a assinatura de um contrato de cessação da prestação de serviços.

## **NORMA XXXVII**

### **Lista de Espera**

1. Quando considerada a inscrição de Utente e não havendo vaga, o mesmo será colocado em lista de espera.
2. Na gestão da lista de espera serão aplicados os critérios previstos na NORMA VIII deste regulamento.
3. A retirada da lista de espera será feita de seis em seis meses, ou consoante a vontade do próprio.
- 4.

## **NORMA XXXVIII**

### **Livro de Reclamações**

Nos termos da Legislação em vigor, a SOL-EIRAS possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto do/a Diretor/a Técnico/a sempre que desejado.

## **CAPÍTULO IV**

### **Disposições Finais**

## **NORMA XXXIX**

### **Alterações ao Regulamento**

1. Nos termos do Regulamento da Legislação em vigor, sempre que este regulamento sofrer alterações, os responsáveis pela Resposta deverão informar e contratualizar com os Utentes ou sua pessoa significativa sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a este assiste.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à Entidade competente para o Licenciamento/Acompanhamento Técnico da Resposta Social.

## **NORMA XL**

### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade tendo em conta a Legislação/Normativos em vigor sobre a matéria.

## **NORMA XLI** **Disposições Complementares**

### **1. Saúde/Situações de Emergência:**

- a). Em caso de doença ou de acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto à pessoa significativa.
- b). Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento em Unidade Hospitalar do Utente que necessite, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde, recorrendo a ambulância ou táxi. Depois de informada a pessoa significativa, fica esta responsável pelo acompanhamento da situação.
- c). Serão afastados temporariamente os Utentes que sejam portadores de doença infectocontagiosa ou suspeita dela. O seu regresso aos serviços deverá ser mediante declaração médica na qual seja indicada a natureza da doença e a data da sua extinção, evitando situações de contágio.
- d). A administração de medicamentos ao Utente deve constar num impresso que a pessoa significativa deve preencher com elementos fundamentais tais como o nome do medicamento, horário da toma e motivo pelo qual foi prescrito.

## **NORMA XLII** **Outros Serviços Extra**

Atendendo às solicitações de vários Utentes e pessoas significativas, para a necessidade de acrescentar aos serviços prestados durante a semana, também sábados domingos e feriados. No sentido de dar resposta a estas solicitações a SOL-EIRAS criou um Serviço Extra de fornecimento e apoio nas refeições e de cuidados de higiene e conforto pessoal, aos sábados, domingos e feriados, mediante a inscrição antecipada para estes serviços.

1. Todos os serviços serão objeto de um contrato de prestação de serviço extra.
2. No que diz respeito aos Utentes inscritos para o serviço extra de sábados, domingos e feriados, os horários de entrega decorrem entre a 08H00 e as 13H00.
3. Apenas poderão usufruir dos serviços aos sábados, domingos e feriados os Utentes inscritos para o efeito.
4. Os Utentes poderão inscrever-se a qualquer momento para os serviços de sábados, domingos e feriados, devendo para isso dirigir-se ao/à diretor/a técnico/a.
5. Os utentes que queiram usufruir deste serviço de entrega de alimentação aos sábados, domingos e feriados de forma esporádica, poderão fazê-lo contactando o/a diretor/a técnico/a até ao dia de sexta-feira às 16h, para que a encomenda e o serviço possam ser preparados.
6. O pagamento destes serviços, obriga a um pagamento extra mensalidade, de acordo com os valores da seguinte tabela:

**TABELA DE PREÇOS DOS SERVIÇOS EXTRA**

Fornecimento e apoio nas refeições	15€/dia
Cuidados de higiene e conforto pessoal	12€/dia
Fornecimento e apoio nas refeições	10€/dia
Assistência Medicamentosa	7€/dia

## **NORMA XLIII** **Entrada em Vigor**

Visto e aprovado, por unanimidade, em reunião de Direção realizada a 28 de março de 2025.  
O presente Regulamento entra de imediato em vigor.

A Presidente da Direção da Sol-Eiras

(Lina Gomes)

Página 16 de 16