



# **SAD**

## **Regulamento Interno de Admissão e Usufruto**

**AGOSTO 2023**





## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>5</b>
<b>DISPOSIÇÕES GERAIS .....</b>	<b>5</b>
NORMA 1      Âmbito.....	5
NORMA 2      Legislação Aplicável.....	5
NORMA 3      Objectivos do Regulamento.....	6
NORMA 4      Natureza da Resposta Social, sua Organização e seus Destinatários .....	6
NORMA 5      Objectivos do SAD e Serviços Prestados .....	7
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>10</b>
<b>PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES.....</b>	<b>10</b>
NORMA 6      Candidatura à Primeira Admissão ou Readmissão.....	10
NORMA 7      Condições Admissão ou Readmissão.....	12
NORMA 8      Critérios de Admissão .....	14
NORMA 9      Condições de Admissão com Lista de Espera .....	15
NORMA 10     Apreciação dos Processos de Candidatura .....	16
NORMA 11     Inscrição .....	18
NORMA 12     Acolhimento dos Novos Utentes.....	19
NORMA 13     Processo Individual do utente.....	20
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>22</b>
<b>INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO .....</b>	<b>22</b>
NORMA 14     Instalações.....	22
NORMA 15     Horário de Funcionamento.....	22
NORMA 16     Cálculo de Comparticipações.....	23
NORMA 17     Reavaliação Anual das Comparticipações.....	32
NORMA 18     Pagamento de Comparticipações.....	33
NORMA 19     Refeições Fornecidas e Alimentação .....	34
NORMA 20     Serviços de Higiene e Conforto Pessoal .....	35
NORMA 21     Serviços de Higiene Habitacional .....	36
NORMA 22     Tratamento de Roupas.....	37
NORMA 23     Transporte e Acompanhamento ao Exterior .....	37

NORMA 24	<i>Cuidados de Imagem</i> .....	38
NORMA 25	<i>Formação e Sensibilização de Familiares ou Cuidadores Informais</i> .....	39
NORMA 26	<i>Cuidados de Saúde</i> .....	39
NORMA 27	<i>Restrições da Prestação do Serviço em Caso de Doença</i> .....	40
NORMA 28	<i>Actuação em Caso de Acidente</i> .....	42
NORMA 29	<i>Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos</i> .....	43
NORMA 30	<i>Quadro Pessoal</i> .....	44
NORMA 31	<i>Direcção e Coordenação Técnica</i> .....	44
<b>CAPITULO IV</b> .....		<b>45</b>
<b>DIREITOS E DEVERES</b> .....		<b>45</b>
NORMA 32	<i>Direitos e Deveres das Utentes</i> .....	45
NORMA 33	<i>Direitos e Deveres da Família</i> .....	47
NORMA 34	<i>Direitos e Deveres da Instituição/SAD</i> .....	48
<b>CAPITULO IV</b> .....		<b>50</b>
<b>CONTRATUALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS</b> .....		<b>50</b>
NORMA 35	<i>Contrato</i> .....	50
NORMA 36	<i>Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente</i> .....	51
NORMA 37	<i>Cessação da Prestação dos Serviços por Iniciativa do PFG</i> .....	51
NORMA 38	<i>Livro de Reclamações</i> .....	52
NORMA 39	<i>Livro de Ocorrências</i> .....	52
<b>CAPITULO V</b> .....		<b>53</b>
<b>DISPOSIÇÕES FINAIS</b> .....		<b>53</b>
NORMA 40	<i>Alterações ao Presente Regulamento</i> .....	53
NORMA 41	<i>Revogação</i> .....	53
NORMA 42	<i>Entrada em Vigor</i> .....	53



## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA 1 Âmbito**

- 1.1. O presente Regulamento Interno, doravante abreviadamente designado por RISAD, respeita à valência de Serviços de Apoio Domiciliário, abreviadamente designado por SAD, inserida no Centro Comunitário do Projecto Família Global - Associação para a Inserção Sócio-Cultural e Profissional da Família, doravante designado por PFG.
- 1.2. A SAD encontra-se a funcionar ao abrigo do acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa, em 20/06/2005.

#### **NORMA 2 Legislação Aplicável**

- 2.1. A resposta social SAD rege-se pelo disposto:
  - a) No Decreto-lei 172-A/2014, de 14 de Novembro, que aprova o Estatuto das IPSS;
  - b) Na Portaria 196-A/2005, de 1 de Julho, que define as normas reguladoras da cooperação entre os centros regionais de segurança social e as instituições particulares de solidariedade social;
  - c) Na Portaria 38/2013, de 30 de Janeiro, que regula as condições de instalação e funcionamento dos SAD's;
  - d) No Decreto-lei 33/2014, de 4 de Março, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de

apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o regime contraordenacional;

- e) No Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Nas Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC

### **NORMA 3 Objectivos do Regulamento**

3.1. O presente Regulamento Interno visa:

- a) Estabelecer e sistematizar regras de organização e funcionamento do SAD;
- b) Assegurar a sua divulgação e o seu cumprimento por todos os intervenientes e demais interessados;
- c) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- d) Promover a participação activa dos utentes do SAD no que respeita à melhoria contínua da gestão desta resposta social;
- e) Salvaguardar e defender os direitos e interesses da Instituição e da resposta social que fornece.

### **NORMA 4 Natureza da Resposta Social, sua Organização e seus Destinatários**

- 4.1. O SAD é uma resposta social vocacionada para a prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária.
- 4.2. O SAD tem a capacidade de prestar serviços a 38 utentes.
- 4.3. São destinatários do SAD:



- a) Pessoas de 65 anos e mais, cuja situação de dependência não lhes permite satisfazer as suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária;
- b) Pessoas de idade inferior a 65 anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento<sup>1</sup>, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou actividades da vida diária.

## **NORMA 5 Objectivos do SAD e Serviços Prestados**

### 5.1. São objectivos do SAD:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
- b) Apoiar os utentes e famílias na satisfação das necessidades básicas e actividades da vida diária;
- c) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- d) Colaborar na prestação de cuidados de saúde, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado.

### 5.2. O SAD assegura a prestação dos seguintes serviços principais:

- a) Higiene habitacional estritamente relacionada com os cuidados de higiene e conforto prestados ao utente;

---

<sup>1</sup> A dificuldade em assegurar condições de alimentação do agregado face a situações de carência e exclusão social encontram-se enquadradas em “outro tipo de impedimentos”, independentemente da idade do utente.

- b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal, constituídos pelos seguintes serviços base:
  - i. Assegurar a toma de banhos, quer a utentes com mobilidade reduzida, quer a utentes acamados,
  - ii. Execução de higiene pessoais a utentes,
  - iii. Levante do utente da cama para a cadeira e vice-versa,
- c) Confeção, transporte e colocação à disposição de refeições principais (almoço e jantar), podendo incluir o serviço de refeições apoiadas,
- d) Tratamento de roupa de uso pessoal do utente (vestuário e roupa de cama e banho)
- e) Actividades de animação e socialização, nomeadamente:
  - i. Pagamento de serviços,
  - ii. Aquisição de bens e géneros alimentícios, incluindo a entrega ao domicílio do cabaz alimentar doado ao abrigo do Programa de Apoio Alimentar da Instituição,
  - iii. Visitas ao domicílio com promoção de momentos musicais ou de leitura.

5.3. O SAD assegura a prestação dos seguintes serviços secundários:

- a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes,
- b) Cuidados de imagem,
- c) Realização de pequenas reparações ou modificações ao domicílio,



- d) Transporte, com ou sem acompanhamento de uma Auxiliar de Acção Directa, com especial enfoque na deslocação e apoio a consultas médicas e exames complementares de diagnóstico.
- 5.4. O SAD disponibiliza ainda outros serviços acessórios, sujeitos a preçário, nomeadamente:
- a) Assistência na saúde que integra:
- i. Controlo da Tensão Arterial
  - ii. Controlo da Diabetes
  - iii. Controlo medicamentoso e ministração da medicação
- b) Cedência de Ajudas Técnicas, nomeadamente:
- i. Cama hospitalar
  - ii. Cadeiras de rodas
  - iii. Canadianas
  - iv. Andarilhos
  - v. Apoio de banho
- c) Fornecimento e colocação à disposição de refeições secundárias (pequeno-almoço e lanche).

## CAPITULO II

### PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

#### **NORMA 6 Candidatura à Primeira Admissão ou Readmissão**

- 6.1. Para efeitos da 1ª admissão ou de readmissão há lugar a um processo de candidatura ou inscrição.
- 6.2. O processo de candidatura decorre ao longo de todo o ano.
- 6.3. O atendimento para o processo de candidatura tem lugar na Secretaria da Instituição, no horário das 09:00h-12:00 h e das 14:00h-17:00h, de segunda a sexta-feira.
- 6.4. A candidatura é efectuada através do preenchimento de uma ficha de inscrição, fornecida pela Instituição conforme modelo em vigor, e que constituirá parte integrante do processo do utente na hipótese da sua futura admissão.
- 6.5. Para comprovação das declarações efectuadas na ficha de inscrição devem ser entregues cópias dos seguintes documentos legais:
  - a) Documento de identificação válido do utente, do seu representante legal e do restante agregado familiar;
  - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, se não for portador de Cartão de Cidadão;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do seu representante legal, se não for portador de Cartão de Cidadão;
  - d) Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença, se não for portador de Cartão de Cidadão;
  - e) Relatório médico comprovativo da situação clínica do utente, nomeadamente no que respeita a doenças infecto-contagiosa;



- f) Comprovativo dos rendimentos, de todos os elementos do agregado familiar que contribuam para o cálculo rendimento *per capita* mensal (cópia dos recibos dos últimos 3 meses), atendendo ao disposto em em 16.8 a 16.15, ou declaração em como não detém rendimentos;
  - g) Cópia da declaração do IRS de todos os elementos do agregado familiar que contribuam para o cálculo rendimento *per capita* mensal e respectiva nota de liquidação;
  - h) Comprovativos das despesas mensais fixas, atendendo ao disposto em 16.16 e outras normas conexas;
  - i) Nas situações de desemprego do núcleo familiar é exigível uma declaração de inscrição no Centro de Emprego e da sua situação perante a Segurança Social (se é beneficiário de prestação de desemprego, ou outra, nomeadamente de RSI);
  - j) Nas situações de estudantes maiores de idade, e que não sejam trabalhadores-estudantes, é exigível uma declaração do estabelecimento de ensino que frequentam.
- 6.6. Sem prejuízo da norma 10.6 c), caso se verifique a não entrega dos documentos probatórios solicitados, a candidatura não será considerada.
- 6.7. Em caso de admissão urgente pode ser dispensada a apresentação dos documentos probatórios, fazendo-se fé nas declarações prestadas pelo representante legal do utente, mas deve ser efectivado todo processo de obtenção dos dados de identificação do utente e seu agregado familiar, através do preenchimento da ficha de inscrição.
- 6.8. Uma admissão urgente não determina a não consideração do processo de avaliação em conformidade com a norma 10.2 c), sempre que

existam mais do que uma candidatura deste cariz, e só será considerada se capacidade da Instituição não estiver esgotada, conforme 7.1a).

6.9. São consideradas admissões urgentes:

- a) As encaminhadas pelos centros de acção social das Unidades de Saúde Familiar ou Hospitalar,
- b) As solicitadas pelos serviços de Acção Social Câmara Municipal de Oeiras ou da União das Juntas de Freguesia de Carnaxide e Queijas,
- c) As que resultem de manifestas situações limite, mesmo que ainda não devidamente enquadradas por serviços de protecção e resposta social referenciados pelas entidades identificadas nas alíneas anteriores.

6.10. Um processo de candidatura já entregue para apreciação poderá, em qualquer momento do período em que a entrega das mesmas decorrem, ser retirado pelo utente ou seu representante.

6.11. Toda a candidatura retirada perde a posição ocupada devendo, na eventualidade de nova submissão, ocupar a nova posição sequencial existente à data da sua recepção.

## **NORMA 7 Condições Admissão ou Readmissão**

7.1. São condições de admissão ou readmissão no SAD do Projecto Família Global:

- a) Existência de vaga, atendendo à capacidade máxima de 38 utentes para a globalidade dos serviços;
- b) Não ser portador de doença infecto-contagiosa, sem prejuízo da norma 10.6 d);
- c) Ter o processo administrativo de candidatura completo;



- d) Obedecer a pelo menos um dos critérios de admissão indicados na NORMA 8 ;
  - e) Proceder aos pagamentos das participações conforme indicado em 11.4;
  - f) Não existirem mensalidades em atraso relativas a outro ou outros elementos do agregado que já usufruam dos serviços prestados pelo SAD ou que frequentem as valências de Creche.
  - g) Não existir, em relação a outros elementos do agregado familiar que tenham frequentado qualquer uma das valências da Instituição, situações de dívida ou de rescisão de contrato ao abrigo da norma 37.2;
- 7.2. A admissão de utentes a quem tenha de ser garantidos cuidados no âmbito das equipas locais de intervenção do serviço de cuidados continuados da Unidade de Saúde a que o utente pertence fica dependente da garantia de intervenção dessas equipas.
- 7.3. A readmissão de um utente que tenha anteriormente frequentado a valência só será permitida caso se verifique uma das duas seguintes condições:
- a) O contrato anterior tenha sido rescindido pelo utente nos termos do ponto NORMA 36
  - b) O contrato não tenha sido rescindido nos termos da NORMA 37
- 7.4. Sem prejuízo do definido em 7.1f) e em 7.1g), a Direcção poderá decidir admitir a candidatura do utente, ficando este sujeito ao pagamento de caução conforme 11.5, e desde que se verifique em simultâneo:

- a) A regularização da dívida existente, independentemente desta dizer respeito a dívidas de utentes que frequentam actualmente a Instituição ou a utentes que já a frequentaram;
- b) O pagamento de uma penalização pecuniária, no valor igual ao dobro da dívida, sempre que esta diga respeito a utentes que deixaram de frequentar a Instituição<sup>2</sup>;

## **NORMA 8 Critérios de Admissão**

8.1. São critérios de admissão neste estabelecimento os abaixo descritos e pela ordem de prioridade apresentada, constando entre parêntesis o valor do peso de ponderação do respectivo critério e a considerar aquando da avaliação das candidaturas:

- a) Utes em situação de isolamento social, sem qualquer rede familiar, que cumulativamente apresentem as condições definidas na alínea c);
- b) Utes em situação de isolamento durante o dia, devido à indisponibilidade dos restantes elementos do agregado familiar para assegurarem os cuidados necessários, e que cumulativamente apresentem as condições definidas na alínea c);
- c) Utes com mobilidade reduzida, com necessidades de cuidados especiais ou outras situações impeditivas da realização das actividades diárias;
- d) Utes em isolamento social, sem rede familiar sem qualquer tipo de rede familiar;
- e) Hospitalização ou outra situação emergente, do familiar ou da pessoa responsável pela assistência ao utente, impeditiva da manutenção desse apoio, não enquadrável nas condições da alínea b) devido à existência de uma solução alternativa ao cuidador habitual;

---

<sup>2</sup> Para os utentes que se encontram a frequentar a Instituição o valor da penalização pecuniária está definida nos respectivos regulamentos



- f) Agregado familiar com baixos recursos económicos;
- g) Existência de outros elementos do agregado a usufruir dos serviços do SAD;
- h) Pais de funcionários;
- i) A ordem de inscrição na Instituição ou na lista de espera.

### **NORMA 9 Condições de Admissão com Lista de Espera**

- 9.1. No sentido de garantir total transparência de critérios de admissão serão consideradas para apreciação todas as candidaturas em lista de espera.
- 9.2. Sempre que a procura exceda a oferta serão admitidos no SAD, e até ao número de vagas existentes, os utentes cujas candidaturas obtiveram melhor classificação após avaliação segundo a aplicação dos critérios de admissão e sua ponderação.
- 9.3. As candidaturas excedentes constituirão uma lista de espera e a posição relativa que ocuparão na referida lista é-lhes conferida pela classificação que lhe foi atribuída aquando da sua avaliação.
- 9.4. Serão retirados da lista de espera, ou perderão direito à posição ocupada na mesma, todos os utentes:
  - a) Que, verificando-se a existência de vaga, não aceitem ocupar a mesma;
  - b) Cujas candidaturas seja retirada pelo candidato;

- c) Que tendo outros elementos do agregado familiar a frequentar as valências de Creche ou CATL estes se encontrem em incumprimento contratual e não demonstrem vontade de regularizar a mesma;
- d) Que tendo outros familiares do agregado familiar a usufruir dos Serviços de Apoio Domiciliário estes se encontrem em incumprimento contratual e não demonstrem vontade de regularizar a mesma.

## **NORMA 10   Apreciação dos Processos de Candidatura**

10.1. A apreciação dos processos é efectuada pela Direcção Técnica, sendo elaborado um processo de avaliação.

10.2. Sempre que a procura seja superior à oferta será elaborado um relatório de avaliação onde constará:

- a) A identificação de todas as candidaturas apresentadas por ordem de inscrição;
- b) Identificação das candidaturas não consideradas na análise, quer por terem sido retiradas pelo candidato, quer por se encontrarem em incumprimento com o presente regulamento;
- c) A valorização do factor “Situação de Isolamento” e do factor “Mobilidade Condicionada”, e consequente determinação da prioridade de admissão sempre que existam mais do que um utente que se enquadre nestes critérios;
- d) A determinação da prioridade de admissão efectuada para o factor “Rendimento do agregado familiar”;
- e) A classificação final obtida através da ponderação dos critérios de admissão conforme indicado em 8.1;
- f) O valor da comparticipação familiar calculado com base nas orientações do ISS.



- 10.3. Se a procura for inferior à oferta, no relatório de avaliação constará apenas a identificação das candidaturas, a justificação para que sejam aceites ou rejeitadas, bem como o valor da comparticipação mensal a pagar.
- 10.4. A apresentação isolada de candidaturas, e sempre que se verifique uma situação de existência de vagas, o relatório de avaliação é dispensado devendo a Direcção pronunciar-se mediante a apresentação da ficha de avaliação do utente onde conste a indicação dos serviços pretendidos e a razões subjacentes à aceitação ou recusa da mesma.
- 10.5. Numa situação de readmissão o relatório de apreciação, ou a ficha de avaliação, deve conter a informação pertinente sobre a situação anterior.
- 10.6. A Direcção da Instituição procederá à validação das candidaturas reservando-se o direito de:
- a) Estabelecer valores de comparticipações familiares inferiores às calculadas de acordo com as orientações do ISS, sempre que estas sejam definidas;
  - b) Permitir o usufruto dos serviços a utente com isenção de comparticipação familiar;
  - c) Permitir o usufruto dos serviços a utente cujo processo de candidatura não esteja completo, ou que inicialmente tenha sido excluída da análise de avaliação;
  - d) Permitir o usufruto dos serviços a utente portador de doença infecto-contagiosa, determinando as condições da prestação dos mesmos

- e) Permitir a readmissão de um utente cujo afastamento anterior tenha sido impulsionado pela NORMA 37 , reservando-se o direito de estabelecer, no corpo do contrato, mecanismos de salvaguarda da Instituição distintos dos que constam no presente regulamento.
- 10.7. Para que a Direcção possa decidir sobre a consideração do benefício dos serviços de AD nos termos da alínea c) do ponto anterior, tem de ficar demonstrado que o incumprimento foi devido a razões alheias à vontade do utente ou do seu representante, e impossíveis de serem ultrapassadas por vontade própria.
- 10.8. Da decisão final será dado, por escrito, conhecimento ao utente ou seu representante.
- 10.9. Em caso de aceitação da candidatura, e juntamente com a indicação da decisão final, será transmitido o valor da comparticipação familiar.

#### **NORMA 11 Inscrição**

- 11.1. A prestação do serviço fica condicionada à formalização da admissão, ou seja pelo acto da inscrição.
- 11.2. No acto de inscrição o utente ou seu representante procede à assinatura do contrato, nos termos da NORMA 35 .
- 11.3. No acto da inscrição deve ser entregue declaração assinada pelo utente ou seu representante em como autoriza, ou não, a informatização dos dados pessoais e o uso de imagens em acções de divulgação das actividades da Instituição, bem como o termo de informação em caso de acidente ou doença, e, se aplicáveis, o termo de designação de pessoa responsável e o termo de cedência de chave do domicílio.
- 11.4. Aquando da inscrição haverá lugar ao pagamento do valor da primeira mensalidade.



- 11.5. Sempre que se configure o definido em 7.4 o utente procederá, no acto da inscrição, ao pagamento de uma caução no valor de uma mensalidade.
- 11.6. O valor da caução paga nos termos do número anterior será restituída ao utente aquando da desistência do serviço, desde que a rescisão do contrato seja efectuada com pelo menos 30 dias de antecedência.
- 11.7. A consideração de admissão do utente desistente poderá vir a ser considerada, em qualquer altura, desde que existam vagas disponíveis.

## **NORMA 12 Acolhimento dos Novos Utentes**

- 12.1. O acolhimento de novos utentes é efectuado pela Direcção Técnica e visa:
- a) Conhecer as condições habitacionais e como estas condicionam as actividades diárias do utente;
  - b) Recolher informação relativa a hábitos alimentares do utente, situações de eventual doença crónica, alergénicos a que seja sensível, desenvolvimento psico-motor, entre outros;
  - c) Tomar conhecimento da medicação que o utente toma e horários de administração da mesma;
  - d) Estabelecer regras de acesso à habitação, em particular a posse e utilização da chave;
  - e) Dar a conhecer ao utente os horários de refeições, de higiene pessoal e de outros serviços;

- f) Proceder a uma explicação mais cuidada das regras relativas ao funcionamento do SAD contidas no presente regulamento;
- g) Definir o elemento da família, ou com afinidade familiar, que irá acompanhar o utente na sua fase de adaptação.

### **NORMA 13 Processo Individual do utente**

13.1. Do processo individual do utente deverá constar:

- a) Contrato celebrado entre Instituição e Família e dele constando, como anexos e parte integrante do mesmo, os seguintes elementos:
  - “Termo de Acordo dos Serviços Contratados”
  - “Termo de Aceitação de Informatização de Dados Identificativos”, relativos ao utente e seu representante legal;
  - “Termo de Autorização de Uso de Imagem”;
  - Os elementos probatórios dos rendimentos auferidos pelos elementos do agregado familiar e declarações de não-detentor de rendimentos;
  - Elementos probatórios das despesas elegíveis;
  - Cópia dos elementos de identificação do utente, dos elementos do agregado familiar e, se aplicável, do seu representante quando não constituir elemento do agregado;
  - “Termo de Cedência e Utilização da Chave da Habitação” e “Termo de Devolução da Chave da Habitação”;
  - “Termo de Informação em Caso de Acidente ou Doença”;
  - “Termo de Designação do Representante do Utente” (se aplicável);
- b) Ficha contendo o cálculo da comparticipação mensal
- c) Ficha de avaliação da candidatura do utente
- d) Ficha de inscrição do utente
- e) Fichas de controlo medicamentoso



- f) Ficha de avaliação da satisfação do utente
- g) Relatórios de entidades externas
- h) Registos de ocorrências que envolvam o utente
- i) Relatórios internos de avaliação do serviço e utente
- j) Registos dos serviços prestados ao utente.

13.2. Os elementos referidos no ponto anterior são de carácter confidencial sendo a sua consulta reservada aos serviços competentes;

13.3. A Directora Técnica deve compilar a seguinte informação, disponibilizando-a de forma a permitir o acesso a todas Auxiliares de Acção Directa:

- a) Identificação da pessoa ou pessoas que devem ser contactadas em caso de urgência ou para assegurar o esclarecimento de dúvidas;
- b) Informação médica, nomeadamente alergénios, dieta quando exigível pelo médico, quadro da medicação com a respectiva posologia, horário das tomas e duração do tratamento, bem como informações sobre eventuais patologias episódicas e recorrentes que sejam normais no utente.

## CAPITULO III

### INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

#### **NORMA 14 Instalações**

14.1. O SAD do Projecto Família Global está sediada na Alameda João da Mota Prego 2, 2790-213 Portela de Carnaxide e as suas Instalações são compostas por:

a) Áreas reservadas à resposta social:

- Gabinete técnico;
- Instalação sanitária.

b) Áreas comuns com outras respostas sociais, nomeadamente:

- Vestiários;
- Cozinha e Refeitório;
- Lavandaria;
- Secretaria e Recepção.
- Instalações sanitárias.

#### **NORMA 15 Horário de Funcionamento**

15.1. O SAD funciona das 08.30 às 17:00 horas, de segunda a sexta-feira, encerrando aos sábados e domingos, dia de Carnaval, feriados nacionais e municipal.

15.2. Eventuais prestações de serviços fora do horário indicado ficam sujeitas à apreciação pela Direcção.

15.3. Alterações ocasionais ao horário de funcionamento serão transmitidas atempadamente aos utentes ou seu representante.



- 15.4. Se o SAD necessitar de fechar por motivos justificados, serão os utentes avisados com a devida antecedência.
- 15.5. A veiculação da informação nos dois pontos anteriores será sempre efectuada por escrito, devendo o utente ou o seu representante assinar o termo de conhecimento que lhe seja distribuído.

### **NORMA 16 Cálculo de Comparticipações**

- 16.1. A comparticipação familiar é efectuada no total de 12 mensalidades.
- 16.2. O critério da determinação da comparticipação familiar é o definido no Regulamento das Comparticipações Familiares Devidas pela Utilização dos Serviços e Equipamentos Sociais das IPSS, publicado pela Circular Normativa nº 4/2014, de 16 de Dezembro, da Direcção-geral da Segurança Social (DGSS).
- 16.3. De acordo com o disposto na Circular Normativa acima referida o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

em que:

RC = rendimento *per capita* mensal

RAF = rendimento mensal bruto do agregado familiar  
(anual ou anualizado)

D = despesas fixas mensais

N = número de elementos do agregado familiar

- 16.4. Na determinação do rendimento mensal líquido considera-se primeiramente a sua anualização.
- 16.5. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
- a) Cônjuge ou pessoa em união de facto;
  - b) Parentes e afins maiores, na linha recta e na linha colateral, até ao 3º grau;
  - c) Parentes e afins menores na linha recta e na linha colateral;
  - d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiada por decisão judicial ou administrativa;
  - e) Adoptado e tutelados por qualquer elemento do agregado familiar
  - f) Utentes e jovens confiados judicial ou administrativamente a qualquer dos elementos do agregado familiar.
- 16.6. A constituição do agregado familiar é considerada imutável sempre que se verifique a deslocação de um qualquer dos seus elementos por período igual ou inferior a 30 dias ou ainda por período superior a 30 dias se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que se revista de carácter temporário.
- 16.7. Sem prejuízo do disposto no ponto 16.5, não são consideradas para efeitos de agregado familiar as pessoas que:
- a) Tenham entre si um vínculo contratual (p.ex. de hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
  - b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo, não devendo este ultrapassar os 6 meses.



16.8. Os rendimentos do agregado familiar a ter em conta no cálculo do rendimento *per capita* são os provenientes de:

- a) Trabalho dependente;
- b) Trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais
- c) Pensões sociais
- d) Prestações sociais
- e) Bolsa de estudo para investigação ou grau superior ao de licenciatura;
- f) Rendas prediais
- g) Capitais
- h) Outras fontes de rendimento, das quais se exceptuam os apoios decretados pelo tribunal e para menores, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida.

16.9. Para os rendimentos empresariais e profissionais, referidos em 16.8 b), no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no CIRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.

16.10. Consideram-se rendimentos provenientes de pensões sociais referidas em 16.8 c), as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo das companhias de seguro ou de fundos de pensões, bem como as pensões de alimentos.

16.11. Na contabilização das prestações sociais indicadas em 16.8 d) as pensões sociais directas, com excepção das atribuídas por encargos familiares e por deficiência conforme a seguir enumeradas:

- i) Abono de família para utentes e jovens;
- ii) Bonificação do abono de família para utentes e jovens com deficiência;
- iii) Subsídio por frequência de estabelecimento de educação especial;
- iv) Subsídio para assistência a filho com deficiência ou doença crónica;
- v) Subsídio por assistência a 3ª pessoa;
- vi) Bolsas de estudo e formação, atribuídas para a frequência e conclusão de estudos até ao grau de licenciatura

16.12. Consideram-se rendimentos prediais indicadas em 16.8 f) as rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respectivos 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 por cedência de partes comuns de prédios, com as seguintes salvaguardas:

- a) Sempre que dos bens imóveis referidos na alínea anterior não resultar rendas, ou que estas sejam inferiores ao valor patrimonial tributário, será considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste na caderneta predial actualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante;



b) A disposição da alínea anterior não se aplica a imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respectivo agregado familiar, salvo se o valor patrimonial tributário for superior a 390 vezes o RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do excedente àquele valor.

16.13. Consideram-se rendimentos capitais referidos em 16.8 g) os juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros activos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.

16.14. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou 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.

16.15. Sempre que, por motivo de integração numa resposta social/equipamento de um dos elementos do agregado houver lugar a perda da prestação social por ele auferida, essa prestação não deverá ser considerada no cômputo do rendimento do agregado familiar.

16.16. As despesas fixas contabilizadas englobam:

- a) Valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente IRS e TSU;
- b) Renda da habitação ou prestação mensal devida à aquisição de casa própria;
- c) Despesas de saúde e com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

- d) Despesas com transportes públicos, até ao valor máximo da tarifa da zona de residência, de todos os elementos do agregado familiar e para o trajecto entre a residência e o local de trabalho ou entre a residência e estabelecimento escolar situado fora da área desta.

16.17. As despesas com saúde só serão elegíveis se:

- a) Disserem respeito a doença crónica, quer no que concerne a tratamentos, cirurgias, consultas ou ainda medicamentos;
- b) Forem comprovadas com a apresentação de facturas de aquisição de medicamentos ou pagamento de serviços;
- c) A doença crónica for comprovada por atestado médico.

16.18. Não são consideradas despesas com saúde:

- a) A aquisição de medicamentos, tratamentos, cirurgias ou consultas que respeitem a outro quadro clínico que não o da doença crónica declarada;
- b) As despesas com os transportes, para consultas ou tratamentos, ainda que digam respeito à doença crónica declarada.

16.19. Conforme definido na Circular Normativa nº 4/2014, de 16 de Dezembro, da DGSS, o valor da comparticipação familiar é determinado pela aplicação de uma percentagem ao rendimento *per capita* mensal apurado.

16.20. De acordo com a mesma Circular Normativa o intervalo das percentagens a considerar situa-se entre um mínimo de 40% e um máximo de 75%.

16.21. Foi definido um pacote base de serviços ao qual corresponde uma percentagem de 60% podendo a este serem acrescidos serviços a que corresponde a percentagem máxima de 75%..



- 16.22. A consideração da norma anterior está em consonância com a consensualização em sede de CNC que permite definir comparticipações mensais cujo valor seja inferior a 40% do rendimento *per capita*.
- 16.23. No limite, e pela aplicação do ponto anterior, a Direcção permite-se eleger situações de isenção.
- 16.24. A definição de valores de comparticipações ao abrigo da norma 16.23 é casuística e depende da análise da situação económica do utente e seu agregado familiar.
- 16.25. A percentagem máxima por tipologia de serviços reflectem o número máxima de repetições passíveis de serem prestada em cada tipo de serviço, indicando-se no quadro seguinte as percentagens referentes ao pacote base de serviços e as percentagens máximas supra referidas.

	% SOBRE O RPC		FORNECIMENTO BASE POR SEMANA DOS SERVIÇOS PRESTADOS
	Base (60%)	Max/tipologia	
Refeições	10,00%	20,00%	5 almoços compostos por: Prato Principal, Sopa, Pão e Sobremesa
Ref. Apoiada	2,00%	2,00%	5 almoços apoiados
H. Pessoal	17,87%	17,87%	5 Higiènes Pessoais
H.P. Adicional	14,63%	14,63%	5 Higiènes Pessoais adicionais
C. Imagem	4,00%	4,00%	5 Cuidado de Imagem
H. Habit <sup>acional</sup>	4,00%	8,00%	1 vez ao dia ao Quarto, IS e Cozinha.
S.A.S	1,00%	2,00%	Pag. Serviços; Aquis. Bens; Visita Domiciliária (mínimo de 5 serviços) e Levantes com socialização (mínimo 1 por dia)
Outros	6,50%	6,50%	Trat. Roupas(3x); Transporte (2x) e Acomp. ao Exterio(2x)

16.26. A Direcção reserva-se o direito de definir uma comparticipação familiar máxima sempre que:

- a) Não sejam entregues todos os elementos probatórios dos rendimentos, de todos os elementos do agregado familiar, exigidos nos termos deste regulamento;
- b) Apesar de terem sido entregues todos os elementos probatórios eles configurem falsas declarações face à manifesta exteriorização de situação de rendimento familiar superior à declarada;
- c) Haja conhecimento de rendimentos não declarados provenientes de outras actividades profissionais desenvolvidas, nomeadamente a venda ambulante ou equiparável.

16.27. Sem prejuízo do ponto seguinte, a comparticipação familiar máxima será igual ao custo médio por utente verificado no ano anterior.

16.28. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real por utente verificado no SAD no decorrer do ano anterior, conforme ponto II-5 da Circular Normativa nº 4/2014, de 16 de Dezembro, da DGSS.

16.29. O valor do custo médio real é calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, actualizado de acordo com o índice de inflação e do número de utentes que a frequentaram.

16.30. O valor da comparticipação familiar máxima será fixado até ao final do mês de Abril do ano relevante.

16.31. Nos casos seguintes a comparticipação familiar mensal será alvo das reduções de:

- a) 25%, sempre que se verifiquem períodos de ausência justificada que excedam os 15 dias consecutivos e seja inferior ou igual a 30 dias;



- b) 75%, sempre que a ausência justificada se prolongue de 31 dias a 180 dias;
  - c) Sempre que se verifique alterações para menos, e devidamente justificadas, nas condições do rendimento do agregado familiar considerados no cálculo da comparticipação mensal.
- 16.32. Considera-se ausência justificada nos termos da alínea a) do número anterior a subjacente a situações de doença ou incapacidade por acidente, desde que comprovadas por atestado médico.
- 16.33. Não é considerada ausência justificada a que se deva ao gozo de férias ou viagem devendo, nesses casos e sem prejuízo da norma seguinte, a mensalidade ser paga na totalidade.
- 16.34. A Direcção pode decidir, mediante exposição dos motivos que condicionam uma ausência injustificada, dispensar o pagamento, parcial ou no todo, da mensalidade.
- 16.35. Nas situações de alteração das condições de auferição de rendimentos do agregado familiar consideradas em 16.31 c) a redução no valor desta será definida, caso a caso, pela Direcção do PFG.
- 16.36. Para efeitos da tomada de decisão da Direcção referida no ponto acima deve ser provado que as condições de precaridade se manterão por mais de 3 meses.
- 16.37. As reduções na comparticipação serão sempre efectuadas no mês seguinte àquele em que ocorreu o facto que a motivou.
- 16.38. Tendo o utente usufruído de uma redução da comparticipação nos termos da norma 16.22, ou por uma isenção nos termos da norma 16.23,

e vindo a Instituição a verificar que houve falsas declarações e má-fé, reserva-se a Direcção o direito de rever o valor da comparticipação e exigir o pagamento do diferencial que não foi pago nas mensalidades anteriores.

16.39. Tendo o utente usufruído de uma redução da comparticipação nos termos da norma 16.31 c), e vindo a Instituição a verificar que a situação de restrição do rendimento familiar deixou de existir sem que tenha havido uma informação dessa nova situação, reserva-se a Direcção o direito de repor o valor da comparticipação inicial, reposição que se reportará ao mês seguinte àquele em que se verificou a nova condição de rendimento familiar.

16.40. Para efeitos do número anterior é considerado o rendimento proveniente de trabalho independente não declarado em sede de IRS, como o sejam a venda ambulante ou equiparável, que venha a ser desenvolvida após a redução da comparticipação.

#### **NORMA 17 Reavaliação Anual das Comparticipações**

17.1. Para efeitos da renovação do contrato prevista na norma 35.2, a Instituição procede à reavaliação dos rendimentos e despesas do agregado visando a actualização da comparticipação mensal.

17.2. A revisão do valor das comparticipações familiares é efectuada até ao final do mês de Abril do ano civil relevante.

17.3. Para efeitos do recalcule da comparticipação referido no ponto anterior devem ser apresentados, até ao final do mês de Fevereiro do ano civil relevante, novos documentos probatórios dos rendimentos auferidos e das despesas mensais.

17.4. A norma anterior é aplicável a todos os utentes incluindo os que se encontram isentos de pagamento da mensalidade.

17.5. O incumprimento do exigido na norma 17.3 permite à Direcção aplicar o definido na norma 16.26, devidamente salvaguardada a não redução de



mensalidade que se encontre a ser paga pelo utente, caso esta seja superior à comparticipação máxima definida pela Instituição.

- 17.6. Das actualizações das comparticipações familiares, não poderão resultar num aumento superior a 5% ao ano, relativamente à comparticipação anterior, conforme ponto II-5 da Circular Normativa nº 4/2014, de 16 de Dezembro, da DGSS e desde que se mantenham as condições relativas a rendimentos e despesas apuradas anteriormente.
- 17.7. O limite de 5% referido no ponto anterior poderá ser ultrapassado desde que se verifique um acréscimo significativo do rendimento do agregado, sendo a actualização efectuada de forma proporcional à variação verificada.

#### **NORMA 18 Pagamento de Comparticipações**

- 18.1. O pagamento das mensalidades deverá ser efectuado nos Serviços Administrativos da Instituição, entre os dias 01 e 10 de cada mês e respeita ao mês a que os serviços irão ser prestados.
- 18.2. Sempre que o dia 10 coincida com o fim-de-semana ou feriado o pagamento poderá ser efectuado no dia útil seguinte.
- 18.3. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais é efectuado no período imediatamente anterior à sua realização devendo encontrar-se regularizado pelo menos dois dias antes do evento.
- 18.4. O valor da comparticipação de actividades/serviços ocasionais é determinado caso a caso.
- 18.5. O prazo para efectuar as comparticipações devidas a actividades/serviços ocasionais será definido caso a caso.

18.6. Sem prejuízo do definido na norma 37.2 relativa à suspensão de serviços por incumprimento imputável ao utente haverá lugar às seguintes penalizações:

- a) De 25% do valor da mensalidade, sempre que o atraso seja igual ou inferior a 10 dias de calendário;
- b) De 50 % do valor da mensalidade sempre que o atraso seja superior a 10 dias e igual ou inferior a 20 dias de calendário.

18.7. O prazo de pagamento da comparticipação familiar é independente das datas dos pagamentos dos rendimentos considerados no cômputo do rendimento *per capita*, não podendo aquelas servirem de argumento a eventuais atrasos no pagamento da mensalidade.

#### **NORMA 19 Refeições Fornecidas e Alimentação**

19.1. O SAD fornece as refeições que venham a ser contratualizadas.

19.2. As refeições secundárias - pequeno-almoço e lanche - serão taxadas de acordo com o preçário que venha a ser definido e que se encontra afixado na Instituição.

19.3. Poderão ser considerados, para efeitos de fornecimento de refeições, outros elementos do agregado familiar que não o titular do contrato, desde que haja uma interdependência entre eles<sup>3</sup>.

19.4. As ementas são variadas, indo de encontro às necessidades específicas das utentes, encontrando-se o mapa semanal de ementas afixado em local visível, sem prejuízo de ser entregue ao utente sempre que solicitado.

19.5. O almoço será constituído por pão, sopa, prato principal e sobremesa. Os pequenos-almoços e os lanches da tarde podem ser constituídos por

---

<sup>3</sup> Sempre que o utente foi aceite devido a dificuldade em assegurar condições de alimentação ao agregado, face a situações de carência e exclusão social, os menores que se encontram a seu cargo poderão ser incluídos no fornecimento de refeições



leite, sumo ou iogurte, acompanhados de cereais, de pão com manteiga ou com queijo ou com fiambre ou com compotas, ou ainda por fruta.

- 19.6. O utente poderá contratualizar o fornecimento de reforço do almoço destinado a ser consumido ao jantar, podendo optar pelo tipo de reforço que pretende, nomeadamente refeição completa ou refeição parcial.
- 19.7. Sempre que, nos termos da norma anterior, o utente solicite o fornecimento de reforço este ser-lhe-á entregue com o almoço, não havendo lugar à confecção de prato principal, sopa ou sobremesa diferente do que é servido ao almoço.
- 19.8. As refeições fornecidas pelo SAD podem ser adaptadas às necessidades específicas dos utentes desde que essa necessidade seja comprovada por documento médico que o justifique.
- 19.9. Sempre que as adaptações referidas no número anterior obrigue à utilização de géneros alimentícios com características dietéticas específicas, como o sejam produtos sem glúten ou outros, a responsabilidade do seu fornecimento está cometida ao utente.

## **NORMA 20 Serviços de Higiene e Conforto Pessoal**

- 20.1. Os serviços de higiene e conforto pessoal incluem:
- a) Higiene pessoal
  - b) Higiene pessoal adicional
  - c) Muda da roupa da cama do utente
  - d) Muda da roupa do utente

- e) Levantes suplementares aos exigidos pelo serviço de higiene pessoal contratualizados;
- 20.2. Os serviços acima indicados são prestados preferencialmente no período da manhã, sem prejuízo de serem prestados no período da tarde.
- 20.3. Os produtos de higiene necessários à prestação dos cuidados de higiene e conforto pessoal serão da responsabilidade do utente e devem estar disponíveis no domicílio.
- 20.4. Encontram-se incluídos nos produtos de higiene e conforto as fraldas, toalhetes de higienização, cremes ou sprays de protecção quando o utente use fralda, resguardos de cama, luvas descartáveis e toalhas de banho.
- 20.5. O fornecimento de luvas descartáveis é obrigatório configurando este incumprimento a não prestação dos cuidados contratualizados.
- 20.6. As Auxiliares de Acção Directa poderão, desde que sob supervisão de técnicos de saúde qualificado, colaborar na prestação de cuidados básicos de saúde.
- 20.7. A verificar-se o referido no ponto anterior tal colaboração só terá lugar após os técnicos de saúde responsáveis se terem articulado primeiramente com a Direcção Técnica, a quem entregarão, se justificável, instruções escritas do que é pretendido.

## **NORMA 21 Serviços de Higiene Habitacional**

- 21.1. A higiene habitacional compreende pequenas limpezas e higienizações do quarto usado pelo utente, bem como da instalação sanitária e da cozinha, a efectuar após a prestação do serviço de “Higiene Pessoal, “Higiene Pessoal Adicional” e de “Fornecimento de Refeições”.
- 21.2. Ainda que o utente não usufrua de serviço de fornecimento de refeições, a higiene habitacional poderá estender-se à cozinha sempre que a



situação de isolamento do utente, bem como a sua condição particular de mobilidade, assim o exijam.

21.3. Os produtos necessários à higienização habitacional são da responsabilidade do utente ou familiares.

## **NORMA 22 Tratamento de Roupas**

22.1. O tratamento de roupas é limitado às roupas de uso do utente, podendo este serviço ter lugar no domicílio ou nas instalações da Instalação.

22.2. Os produtos e equipamentos necessários ao tratamento da roupa, quando este seja efectuado ao domicílio, são da responsabilidade do utente ou familiares.

## **NORMA 23 Transporte e Acompanhamento ao Exterior**

23.1. O serviço de transporte ao exterior consiste em assegurar ao utente a sua presença em actos médicos, marcação de consultas, serviço ambulatorio, bem como em outras diligências junto de serviços institucionais, como o sejam tribunais, o serviço de finanças ou segurança social.

23.2. Este serviço pode consistir apenas em transporte ou pode exigir ser complementado com o serviço de acompanhamento a ser assegurado por um Auxiliar de Acção Directa.

23.3. O serviço de transporte e o de acompanhamento ao exterior será disponibilizado desde que o utente, manifestamente, não tenha condições de se deslocar pelos seus próprios meios, ou careça de um interlocutor.

- 23.4. A carência de meios de deslocação é extensível à precaridade económica do utente que o impossibilite de alugar um táxi, bem como à dificuldade de mobilidade que condicione a utilização de transportes públicos.
- 23.5. Este serviço poderá ser extensível ao familiar ou cuidador informal desde que este reúna as condições da normas anteriores e a deslocação seja efectuada estritamente para tratar de questões do utente.

#### **NORMA 24 Cuidados de Imagem**

- 24.1. Os cuidados de imagem incluem o tratamento de unhas, cabelo e barba.
- 24.2. No tratamento das unhas estão incluídos o corte destas complementado com o cuidado das cutículas, aplicação de cremes ou óleos, não sendo contemplada a aplicação de esmaltes ou outros serviços de beleza como o sejam a aplicação de extensões, unhas de gel ou gelinho.
- 24.3. No cuidado das unhas não se encontram incluídos os tratamentos que exija, a intervenção de um podologista, nomeadamente:
- a) onicomicoses (micoses fúngicas da unha), incluindo o corte das mesmas quando o desenvolvimento da infecção fúngica assim o determinar;
  - b) calosidades e verrugas,
  - c) cuidados específicos determinados pelo designado “pé diabético”
- 24.4. O utente deve ter à disposição das Auxiliares tesouras, corta-unhas, cremes de tratamento de cutículas, bem como o que seja utilizado pelo utente para o cuidado da barba (creme de barbear, máquina ou gillette, tesoura de aparar, ceras, entre outros).



## **NORMA 25 Formação e Sensibilização de Familiares ou Cuidadores Informais**

- 25.1. Os familiares ou cuidadores informais poderão ser formados, se assim o desejarem, sobre os cuidados especiais a ministrar ao utente, nomeadamente condições para efectuar o levante, cuidados na muda de fralda e higienização a efectuar durante este acto, condições e técnicas de banho acompanhado ou na cama, entre outras questões relevantes.
- 25.2. Além da formação referida acima poderão os familiares e cuidadores informais serem instruídos sobre a medicação que está a ser ministrada ao utente, nomeadamente implicações que resultem de eventuais falhas, sobredosagens, efeitos secundários ou interacções com outra medicação.
- 25.3. Em utentes com cuidados específicos na alimentação poderão os familiares ou cuidadores informais serem sensibilizados sobre o tipo e quantidade de alimentos que devem ser consumidos pelo utente.

## **NORMA 26 Cuidados de Saúde**

- 26.1. Os serviços de cuidados de saúde contemplam o “Controlo Medicamentoso”, o controlo da “Tensão Arterial” e o “Controlo do Nível de Açúcar” no sangue, e a sua prestação está sujeita a preçário, encontrando-se este afixado na Instituição.
- 26.2. Na prestação do serviço de Controlo Medicamentoso, é da responsabilidade do utente, do seu representante ou do seu núcleo familiar, prestar toda a informação necessária à medicação em uso ou à sua alteração, fazendo-se acompanhar da prescrição médica e demais informação que permita a elaboração de uma guia terapêutica, não

constituindo responsabilidade da instituição quaisquer erros que resultem de más informações prestadas ou omissões.

- 26.3. Sem prejuízo da norma anterior, o controlo da guia terapêutica será responsabilidade da Instituição na situação em que o utente contratualizou o serviço de acompanhamento a consultas e actos médicos.
- 26.4. Os utentes a quem seja prestado o serviço de acompanhamento medicamentoso, que tenham sido alvo de um episódio de urgência passível de introdução de alterações à guia terapêutica habitual, devem fazer-se acompanhar dos medicamentos a tomar, bem como de todas as indicações do tratamento assinaladas pelo médico (horário e dosagem), que constem da Nota de Alta.
- 26.5. Só serão ministrados medicamentos desde que prescritos pelo médico assistente, médicos das especialidades ou da urgência hospitalar.
- 26.6. O SAD providencia mecanismos para que a toma medicamentosa seja assegurada, quer à noite, quer em dias em que o serviço não seja prestado.
- 26.7. Para efeitos do número anterior o SAD assegura a existência de caixas dispensadoras ou envelopes devidamente identificados e, sempre que o utente viva em situação de isolamento social e necessite de atenção acrescida, providencia junto do núcleo familiar ou de vizinhos para que o acompanhamento seja garantido.
- 26.8. Para efeitos do controlo do nível do açúcar no sangue, bem como administração de insulina, deverá o utente providenciar os meios necessários à prestação de serviço.

## **NORMA 27 Restrições da Prestação do Serviço em Caso de Doença**

- 27.1. A vigilância médica das utentes é da responsabilidade dos mesmos ou de quem por eles, no núcleo familiar, se responsabiliza.



- 27.2. Será vedada a prestação de serviço a toda o utente que apresente sintomatologia passível de criar cenários de contágio às Auxiliares de Acção Directa e à população em geral, nomeadamente:
- a) Doenças do aparelho digestivo como vómitos, diarreia aguda, sobretudo se acompanhada de febre, ou diarreia persistente de causa não esclarecida;
  - b) Outras doenças infecto-contagiosas, como gripes, conjuntivites, sarampo, rubéola, varicela, papeira, hepatite, meningite, escarlatina, mononucleose infecciosa, tosse convulsa, difteria, febre tifoide, tuberculose, entre outras;
  - c) Parasitoses cutâneas e intestinais.
- 27.3. O tempo de não prestação de serviço do SAD dependerá do grau de gravidade do quadro clínico, sendo que é obrigatória a apresentação de uma declaração do médico assistente comprovando a inexistência do risco de contágio, para que seja retomada a prestação de serviços.
- 27.4. Por razões de segurança, sempre que no decorrer do dia um utente venha a apresentar manifestas alterações do seu estado clínico, não será administrado qualquer medicamento de SOS sem que o mesmo tenha sido clinicamente prescrito ou, em caso de medicamentos analgésicos e antipiréticos de uso corrente, a toma seja previamente autorizado/indicado pelo utente ou pelo seu representante.
- 27.5. Sem prejuízo da norma anterior, e na eventualidade do utente se encontrar sozinho na habitação, será informada a pessoa ou familiar de referência.

- 27.6. Qualquer recusa não justificada por parte da pessoa designada para o acompanhamento do utente, nos termos do número anterior, pode implicar que o SAD providencie o encaminhamento deste para uma entidade competente do Serviço Nacional de Saúde, ora avante designado por SNS, se o quadro clínico assim o exigir.
- 27.7. Se o quadro clínico apresentado não for compatível com o tempo de espera determinado pela pessoa responsável pelo acompanhamento familiar do utente, ou se se agravar de forma crítica durante o mesmo, proceder-se-á ao encaminhamento do utente para a entidade competente do SNS.
- 27.8. Sempre que um utente em condições de isolamento social, sem rede familiar, venha a apresentar manifestas alterações no seu quadro clínico, o SAD providenciará para que seja encaminhado para uma entidade competente do Serviço Nacional de Saúde e, sem prejuízo de outras diligências juntos de vizinhos ou amigos, providenciará que sejam accionados os serviços de apoio social locais.
- 27.9. Todo e qualquer encaminhamento para uma entidade do SNS será efectuada com a companhia de uma das Auxiliares de Acção Directa ou, na impossibilidade destas pela Directora Técnica, que devem estar na posse da ficha do utente se na mesma constar quaisquer referências particulares de saúde, nomeadamente doenças auto-imunes ou crónicas, bem como pela ficha de controlo medicamentoso que eventualmente se encontre a ser prestado à criança.

## **NORMA 28 Actuação em Caso de Acidente**

- 28.1. Em caso de acidente serão tomadas as medidas que a situação venha a requerer, nomeadamente:
- a) Assistência local, com aplicação dos primeiros socorros, quando do acidente apenas resultem pequenos hematomas, arranhões ou esfoladelas;



- b) Encaminhamento para a entidade competente do SNS, sempre que se afigure necessário efectuar o despiste de um eventual traumatismo ou quando se verifique de forma declarada a existência deste.
- 28.2. O encaminhamento do utente para uma entidade competente do SNS será feito com a companhia de uma das Auxiliares de Acção Directa ou, na impossibilidade destas, pela Directora Técnica.
- 28.3. Sempre que do acidente resulte encaminhamento para a entidade competente do SNS os familiares designados para contacto serão informados de imediato da ocorrência, sendo-lhes fornecido o nome da entidade para onde o utente foi encaminhado.
- 28.4. Após entrada na entidade competente do SNS compete aos familiares do utente fazer o acompanhamento da mesma e, eventualmente, assinar a nota de alta.
- 28.5. Do acidente, e sempre que as características do mesmo assim o exijam, será lavrado um registo de ocorrência, que a Directora Técnica incluirá no processo do utente, após ter dado conhecimento do mesmo à Direcção da Instituição.
- 28.6. Sempre que se justifique serão recolhidas imagens do sucedido e anexas ao registo de ocorrência.

## **NORMA 29 Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos**

- 29.1. A Instituição tem definida uma metodologia para a gestão de situações de negligência, abusos e maus tratos, a qual contempla a forma de actuação quando se constate que o utente é vítima de situações de negligência, violência física, psíquica ou verbal.

### **NORMA 30 Quadro Pessoal**

30.1. O quadro de pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado em local visível na Secretaria da Instituição, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor, nele constando:

- a) Técnico de Serviço Social que acumula o cargo de Director/Coordenador Técnico (um)
- b) Ajudantes de Acção Directa
- c) Cozinheira
- d) Ajudante de Cozinha
- e) Auxiliar de Serviços Gerais
- f) Motorista
- g) Administrativo

### **NORMA 31 Direcção e Coordenação Técnica**

31.1. A Direcção e Coordenação Técnica deste estabelecimento compete a um Técnico de Acção Social, cujo nome e formação se encontra afixado, integrando o organograma da Instituição.

31.2. O Director/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos pelo Secretário da Direcção.

31.3. São funções do Director/Coordenador Técnico:

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das actividades;
- b) Garantir o estudo da situação do utente e a elaboração do respectivo plano de cuidados;



- c) Garantir ao utilizador o respeito pela sua individualidade e privacidade, pelos seus usos e costumes, assim como a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- d) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afectos ao serviço;
- e) Sensibilizar as funcionárias face à problemática das pessoas e atender e promover a sua formação;
- f) Estudar processos de admissão e acompanhar situações;
- g) Participar em reuniões de Direcção, sempre que as acções assim o justifiquem e aquela o entenda;
- h) Elaborar, executar e avaliar os planos de prestação de cuidados;
- i) Supervisionar as restantes actividades relativas ao funcionamento desta resposta social;
- j) Promover a articulação com os serviços da comunidade.

## **CAPITULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA 32 Direitos e Deveres das Utentes**

32.1. São direitos dos utentes reconhecidos pelo PFG, que os promove no âmbito da sua actividade, nomeadamente:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;

- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- f) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- g) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- h) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens e outros objectos sem a sua prévia autorização e/ou respectiva família;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.
- k) Solicitar recibos das participações pagas, bem como declarações anuais para inclusão na declaração de IRS;
- l) Utilizarem o livro de reclamações.

#### 32.2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do contratualmente estabelecido;



- b) Respeitarem todos os trabalhadores e voluntários da Instituição, em particular as funcionárias do SAD com quem interagem mais assiduamente, independentemente das funções ou cargos que desempenhem;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas e em sugestões de melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SAD, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;

### **NORMA 33 Direitos e Deveres da Família**

#### 33.1. São direitos dos familiares directos:

- a) Ser-lhes comunicada a existência do presente regulamento, nos termos da norma 40.2, e de ser-lhes prestados todos e quaisquer esclarecimentos sobre o mesmo;
- b) Serem respeitados pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da sua vida privada e familiar;
- c) Utilizarem o livro de reclamações;
- d) A serem ouvidos antes da tomada de quaisquer decisões que lhes digam respeito ao utente.

- e) Requerer reuniões com a Direcção Técnica e com a Direcção da Instituição, sempre que considerem justificável.

33.2. São deveres dos familiares directos:

- a) Tomarem conhecimento do conteúdo do presente regulamento;
- b) Agir com urbanidade e respeito pelo presente regulamento;
- c) Comunicar ao SAD, com a maior brevidade possível, qualquer problema de saúde detectado ou diagnosticado ao utente;
- d) Não omitir nem falsear informações, em particular as que digam respeito ao estado de saúde do utente e principalmente se este puder configurar perigo de contágio para terceiros;
- e) Respeitar todas os utentes do PFG, colaboradores, representantes da Direcção e agir de forma a não manchar o bom nome da Instituição;
- f) Apresentar-se na Instituição sempre que a sua presença seja solicitada, quer pela Direcção Técnica, quer pela Direcção da Instituição.

**NORMA 34 Direitos e Deveres da Instituição/SAD**

34.1. Os colaboradores do PFG têm o direito de serem tratados, pelos utentes e demais familiares dos utentes, com urbanidade e respeito, sem discriminação de raça, credo ou sexo.

34.2. Sem prejuízo das regras estabelecidas neste regulamento o PFG tem o direito:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre actuação e a sua plena capacidade contratual, em particular no que respeita à promoção de acções impulsionadas por incumprimentos do presente regulamento;



- b) À lealdade e respeito por parte dos utentes, responsáveis legais e familiares.

34.3. Constituem deveres do PFG:

- a) Aceitar o princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos, económica e socialmente desfavorecidos;
- b) Assumir a responsabilidade pelos serviços prestados ao utente;
- c) Assegurar a qualificação adequada dos recursos humanos afectos à resposta social;
- d) Garantir o sigilo das informações constantes dos Processos Individuais dos utentes;
- e) Garantir aos utentes a sua individualidade e respeito pela privacidade da sua vida particular e familiar;
- f) Manter as instalações da Instituição em condições de higienização e segurança;
- g) Atender às reclamações apresentadas, implementando soluções que visem colmatar as lacunas identificadas ou prestando os devidos e cabais esclarecimentos sempre que a reclamação peque por injustificada.

34.4. Constituem deveres das Auxiliares de Acção Directa e da Direcção Técnica, naquilo que lhe for aplicável, os que a seguir se enumeram:

- a) Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer acções que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;

- b) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;
- c) No tratamento dos utentes, deverão levar á prática uma acção isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminação;
- d) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
- e) Considerar que o domicílio do utente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objectos sem prévia autorização;
- f) Nos casos em que lhe seja confiada a chave do domicílio do utente, esta deve ser guardada em local seguro constituindo responsabilidade do trabalhador encarregue da prestação de cuidados zelar pelo seu uso e guarda.

## **CAPITULO IV**

### **CONTRATUALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

#### **NORMA 35 Contrato**

- 35.1. A prestação dos serviços pelo PFG pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do utente.
- 35.2. O contrato é válido por um ano e automaticamente renovável nos termos do mesmo.
- 35.3. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus representantes e familiares devem manifestar integral adesão.



35.4. Sempre o presente regulamento tenha sofrido alterações, será comunicado, conforme estipulado em 40.1 e 40.2, constituindo a carta de comunicação uma adenda ao contrato considerando-se reconhecida a tomada de conhecimento das alterações introduzidas.

35.5. A estipulação de normas especiais para o acolhimento no PFG é obrigatoriamente reduzida a escrito e constituem uma adenda ao contrato.

### **NORMA 36 Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente**

36.1. O utente ou seu representante, por sua iniciativa e a todo o momento, podem pôr termo ao contrato através de comunicação dirigida à Instituição, com a antecedência de pelo menos trinta dias.

### **NORMA 37 Cessação da Prestação dos Serviços por Iniciativa do PFG**

37.1. A Instituição reserva-se o direito de resolver o contrato de prestação de serviços sempre que o utente, seu representante ou familiares, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular quando adoptem comportamentos que ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o são e normal relacionamento com terceiros ou a imagem da Instituição, bem como assumam comportamentos de manifesto risco para a integridade física e moral dos colaboradores da Instituição ou das instalações.

37.2. Determina, ainda, a resolução do contrato:

- a) A falta culposa por 20 dias, do pagamento da comparticipação familiar ou de quaisquer quantias em dívida à Instituição;

- b) O abandono, sem aviso prévio, é considerado após uma ausência não justificada de mais de 15 dias.
- 37.3. Para efeitos da contagem do prazo definido na alínea a) do ponto anterior, o mesmo inicia-se a partir do dia seguinte ao dia limite do prazo estipulado em 18.1 para o pagamento das participações ou no dia seguinte ao limite que tenha sido convencionado em eventual plano de pagamentos acordado entre as partes.
- 37.4. A resolução do contrato é da competência da Direção da Instituição, sob proposta da Diretora Técnica, após prévia audição do utente ou seu representante.
- 37.5. A resolução é notificada ao utente ou seu representante e, salvo expressa indicação de qualquer outra data, produz efeitos no prazo de três dias.
- 37.6. A resolução do contrato nos termos da norma 37.2 configura a perda do direito à devolução do valor da caução, caso tenha havido lugar ao pagamento da mesma nos termos da norma 7.4.

### **NORMA 38 Livro de Reclamações**

- 38.1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui Livro de Reclamações Electrónico, bem como Livro de Reclamações em base papel que poderá ser solicitado junto da Coordenação Técnica ou da Direcção da Instituição.

### **NORMA 39 Livro de Ocorrências**

- 39.1. Todas as ocorrências desta resposta social são registadas em impresso próprio constituindo o seu arquivo o Livro de Ocorrências da valência.
- 39.2. Sempre que se justifique poderá ser arquivada cópia do registo de ocorrência no processo individual do utente.



## **CAPITULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA 40 Alterações ao Presente Regulamento**

- 40.1. Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal logo após a aprovação das mesmas, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste.
- 40.2. Do presente RISAD poderão ser facultadas cópias, sempre que solicitadas, podendo o mesmo ser consultado na página da Instituição, em [www.familiaglobal.pt](http://www.familiaglobal.pt), no separador Valências.
- 40.3. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direcção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

#### **NORMA 41 Revogação**

- 41.1. É revogado o regulamento aprovado em reunião de Direcção nº 283, de 22 de Agosto de 2022.
- 41.2. Para efeito da reavaliação anual da comparticipação do utente, as normas 16.21 e 16.25 aos contratos firmados com data anterior a 01 de Setembro de 2023 serão aplicadas com o teor do regulamento em vigor até àquela data.

#### **NORMA 42 Entrada em Vigor**

- 42.1. O presente regulamento entram em vigor a 01 de Setembro de 2023.

Aprovado na reunião de Direcção nº 295 de 08 de Agosto de 2023





# PROJECTO FAMÍLIA GLOBAL

ASSOCIAÇÃO PARA A INSERÇÃO SÓCIO-CULTURAL E PROFISSIONAL DA FAMÍLIA  
Instituição Particular de Solidariedade Social  
Pessoa Colectiva de Utilidade Pública  
Medalhas Municipais de Mérito - Grau Ouro e Grau Prata  
Medalha Grau Ouro da União de Freguesias Carnaxide e Queijas

---

## NOTA ORTOGRÁFICA:

O presente regulamento encontra-se escrito em português pré-acordo ortográfico



## **PROJECTO FAMÍLIA GLOBAL**

**ASSOCIAÇÃO PARA A INSERÇÃO SÓCIO-CULTURAL E PROFISSIONAL DA FAMÍLIA**

**Instituição Particular de Solidariedade Social**

**Pessoa Colectiva de Utilidade Pública**

**Medalha Municipal de Mérito - Grau Ouro e Grau Prata**

**Medalha de Mérito Grau Ouro pela UFCQ**