

Associação de Moradores das Lameiras



Rua da AML, S/N.  
4760-026  
Vila Nova de Famalicão

# REGULAMENTO INTERNO

## SAD



252 501 700  
967 873 864  
[geral@amlameiras.pt](mailto:geral@amlameiras.pt)





Ref: 140/22-D

## INDÍCE

<b>CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS.....</b>	<b>2</b>
<b>ARTIGO 1 - ÂMBITO.....</b>	<b>2</b>
<b>ARTIGO 2 – DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS.....</b>	<b>2</b>
<b>ARTIGO 3 - CUIDADOS E SERVIÇOS .....</b>	<b>2</b>
<b>CAPITULO II - INSCRIÇÕES, ADMISSÕES, E COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA .....</b>	<b>2</b>
<b>ARTIGO 4 - INSCRIÇÃO E DOCUMENTAÇÃO .....</b>	<b>2</b>
<b>ARTIGO 5 - ADMISSÕES.....</b>	<b>3</b>
<b>ARTIGO 6 - CRITÉRIOS DE ADMISSÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTIGO 7 - COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTIGO 8 - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES .....</b>	<b>5</b>
<b>CAPITULO III – ATIVIDADES E SERVIÇOS PRESTADOS .....</b>	<b>5</b>
<b>ARTIGO 9 - FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES .....</b>	<b>5</b>
<b>ARTIGO 10 - CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL .....</b>	<b>5</b>
<b>ARTIGO 11 - TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE .....</b>	<b>6</b>
<b>ARTIGO 12 - HIGIENE HABITACIONAL.....</b>	<b>6</b>
<b>ARTIGO 13 - ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER E CULTURA. ....</b>	<b>6</b>
<b>CAPITULO IV – FUNCIONAMENTO .....</b>	<b>6</b>
<b>ARTIGO 14 - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO .....</b>	<b>6</b>
<b>ARTIGO 15 - QUADRO DE PESSOAL.....</b>	<b>6</b>
<b>ARTIGO 16 - DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA.....</b>	<b>6</b>
<b>CAPITULO V – DIREITOS E DEVERES .....</b>	<b>7</b>
<b>ARTIGO 17 - DIREITOS E DEVERES DO UTENTE/CLIENTE .....</b>	<b>7</b>
<b>ARTIGO 18 - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>ARTIGO 19 – ATUAÇÃO EM SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS .....</b>	<b>8</b>
<b>ARTIGO 20 – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS .....</b>	<b>8</b>
<b>ARTIGO 21 – INTERRUÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE .....</b>	<b>8</b>
<b>ARTIGO 22 – CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FATO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR .....</b>	<b>8</b>
<b>ARTIGO 23 – LIVRO DE RECLAMAÇÕES .....</b>	<b>8</b>
<b>ARTIGO 24 – LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPITULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS.....</b>	<b>8</b>
<b>ARTIGO 25 – CONFIDENCIALIDADE.....</b>	<b>8</b>
<b>ARTIGO 26 - VIGÊNCIA E INTEGRAÇÃO DE LACUNAS.....</b>	<b>9</b>



## CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

### Artigo 1 - Âmbito

1. A Associação de Moradores das Lameiras tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital do Instituto de Segurança Social de Braga desde 01/06/1988 para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, doravante designado por SAD, com capacidade para 38 utentes/clientes.
2. O presente regulamento integra o conjunto de artigos de carácter ético, organizacional e administrativo, consideradas essenciais ao bom funcionamento desta resposta social, de acordo com a legislação em vigor.

### Artigo 2 – Destinatários e objetivos

1. São destinatários do SAD 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;
2. Constituem objetivos do SAD:
  - a) Contribuir para a melhoria das condições de vida dos idosos;
  - b) Contribuir para a resolução dos problemas que afetam o idoso no seu meio natural;
  - c) Atenuar as situações de incapacidade física e/ ou mental e de isolamento;
  - d) Assegurar às pessoas idosas e famílias formas diversas de satisfação das necessidades básicas;
  - e) Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização;
  - f) Contribuir para a preservação e promoção da independência e da autonomia do idoso no seu meio familiar e social;
  - g) Prestar cuidados de ordem física e apoio social aos indivíduos e família, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;

### Artigo 3 - Cuidados e serviços

1. O SAD assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
  - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
  - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente/cliente;
  - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - e) Atividades de animação e socialização.
  - e) Apoio psicossocial

## CAPÍTULO II - INSCRIÇÕES, ADMISSÕES, E COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA

### Artigo 4 - Inscrição e documentação

Para a candidatura no SAD é necessário o utente/cliente e/ou responsável/familiar comparecer a uma entrevista com o técnico responsável. O objetivo da entrevista é a recolha de informações que permitam avaliar a situação individual, familiar e sócio económica do interessado, seguida de uma visita pelo técnico de serviço social, responsável pelo SAD, para avaliar as informações anteriormente transmitidas. Os dados/documentos pessoais necessários para a inscrição são os seguintes:

- a) BI/CC do cliente e do representante legal (quando necessário);
- b) N.º de contribuinte do cliente e do representante legal (quando necessário);
- c) N.º do Serviço Nacional de Saúde;
- d) NISS (N.º de Identificação de Segurança Social);



- e) Recibo atualizado da reforma (subsídio ou pensão);
- f) Comprovativo de despesas de arrendamento de habitação ou de empréstimo bancário relativo à habitação;
- g) Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- h) Outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

2. As dúvidas sobre a veracidade das declarações e/ou falta de entrega dos documentos comprovativos, podem determinar a fixação de uma comparticipação familiar até ao valor igual à comparticipação máxima.

#### Artigo 5 - Admissões

1. As admissões são decididas pela direção após parecer do técnico responsável podendo ocorrer ao longo de todo o ano desde que existam vagas.
2. Se o pedido de admissão for deferido, o utente/cliente ou seu representante será convocado, devendo a direção assinar o contrato de prestação de serviços.

#### Artigo 6 - Critérios de admissão

- a) Situações de emergência social;
- b) Utente de outra reposta social da instituição;
- c) Risco de isolamento social;
- d) Ausência ou impossibilidade da família em assegurar os cuidados necessários;
- e) Ordem da inscrição;
- f) Familiar de colaborador, sócio ou dirigente;

#### Artigo 7 - Comparticipação financeira

1. A utilização dos serviços do SAD está sujeita a uma comparticipação fixada mínima de 40% a 75% mediante os serviços prestados.

2. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar, é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RAF - D}{N}$$

Sendo que:

R = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

3. 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.

4. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos** do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – 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);



- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios;
- g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
- 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. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:

- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
- b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.

6. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

7. À despesa referida em b),c) e d),e) do n.º 5 é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

8. No caso de o utente/cliente não poder pagar a mensalidade mínima, nem com a ajuda da família, se porventura for possuidor de um património significativo, poderá em alternativa ou complementarmente, propor a entrega de um donativo ou uma doação que reverta a favor da Instituição, por forma a assegurar a sua sobrevivência e permanência.

9. Todos os utentes/clientes que sejam admitidos a partir do dia 15 de cada mês pagarão 50% da mensalidade estipulada, bem como se deixarem a instituição, nos primeiros quinze dias do mês terão o



direito ao reembolso de 50% da mensalidade anteriormente paga, desde que informem os serviços administrativos, com dez dias de antecedência, exceto por falecimento do utente/cliente.

10. A mensalidade deverá ser liquidada até dia 10 do mês a que respeita.

11. Haverá lugar a uma redução de 50% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado exceder 15 dias seguidos.

12. 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.

13. Situações excecionais serão analisadas e decididas pela direção.

#### **Artigo 8 - Tabela de comparticipações**

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

<b>Nº de serviços</b>	<b>Dias uteis</b>	<b>Dias uteis + fim-de-semana</b>
2	40%	60%
3	45%	65%
4	50%	75%
5	50%	75%
6	50%	75%

### **CAPÍTULO III – ATIVIDADES E SERVIÇOS PRESTADOS**

#### **Artigo 9 - Fornecimento e apoio nas refeições**

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como pequeno-almoço, lanche e jantar, sendo então considerado como outro serviço.

2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes/clientes desta resposta social.

3. As dietas dos utentes/clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

4. A instituição cumpre as normas europeias de segurança e higiene alimentar (HACCP) e tem procedimentos instalados para o seu controlo, desde a chegada das matérias-primas, à confeção dos alimentos e até serem servidos aos seus utentes/clientes.

#### **Artigo 10 - Cuidados de higiene e de conforto pessoal**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.

2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.

3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.



### **Artigo 11 - Tratamento da roupa do uso pessoal do utente/cliente**

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente/cliente.
2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente/cliente e corresponde a um serviço diário.
3. As roupas deverão ser devidamente identificadas com uma etiqueta numerada, fornecida pela instituição.

### **Artigo 12 - Higiene habitacional**

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente/cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

### **Artigo 13 - Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer e cultura.**

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do diretor/a técnico/a da resposta social que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes/clientes;
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes/clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
4. Durante os passeios os utentes/clientes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
5. Os utentes/clientes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição.

## **CAPÍTULO IV – FUNCIONAMENTO**

### **Artigo 14 - Horários de funcionamento**

O serviço de SAD funciona todos os dias da semana.

São praticados os seguintes horários:

Apoio diário de segunda a sexta-feira, das 07h30 às 18h00;

Apoio prestado nos fins de semana e feriados, das 07h30 às 14h00.

### **Artigo 15 - Quadro de pessoal**

Para assegurar o seu normal funcionamento, a resposta social dispõe de um quadro de pessoal adequado, em conformidade com a legislação aplicável e definido no protocolo de cooperação e de acordo com a legislação vigente.

### **Artigo 16 - Direção/coordenação técnica**

1. A direção técnica desta resposta social compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável em articulação com o secretário-geral, perante a direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O/a diretor/a técnico/a é substituído/a, nas suas ausências e impedimentos, pelo/a educador/a social, previamente designado/a conforme manual de funções da instituição.



## CAPÍTULO V – DIREITOS E DEVERES

### Artigo 17 - Direitos e deveres do utente/cliente

#### 1. São direitos dos utentes/clientes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- 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;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;

#### 2. São deveres dos utentes/clientes:

- a) Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SAD e os dirigentes da Instituição;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no regulamento interno do SAD, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

### Artigo 18 - Direitos e deveres da instituição

#### 1. São direitos da instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente/cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes/clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

#### 2. São deveres da instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;



- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste regulamento interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes/clientes.

#### **Artigo 19 – Atuação em situações de negligência, abusos e maus-tratos**

A Instituição tem definido os modos de atuação, para situações de negligência e maus tratos em procedimento do conhecimento de todos os colaboradores. Os procedimentos estão descritos no manual de atuação “Prevenção e Controlo da Negligência, Abusos, Maus-tratos e Discriminação”, disponível para consulta quando solicitado.

#### **Artigo 20 – Contrato de prestação de serviços**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e/ou com os seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente/cliente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

#### **Artigo 21 – Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do cliente**

1. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com oito dias de antecedência.

#### **Artigo 22 – Cessação da prestação de serviços por fato não imputável ao prestador**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da instituição ou por morte do utente/cliente;
2. Por denúncia, o utente/cliente tem de informar a Instituição por escrito 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

#### **Artigo 23 – Livro de reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da direção da instituição ou da direção técnica sempre que solicitado, pelo cliente. Disponível também a possibilidade de reclamar eletronicamente no site <https://www.livroreclamacoes.pt>.

#### **Artigo 24 – Livro de registo de ocorrências**

Este serviço dispõe de livro de registo de ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

### **CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **Artigo 25 – Confidencialidade**

O serviço de SAD garante ao utente/cliente respeito pela sua privacidade e confidencialidade, comprometendo-se a que toda a informação prestada pelos mesmos seja confidencial, de acordo com a



lei de proteção de dados pessoais (decreto lei nº 67/98 de 26 de outubro) só podendo ser utilizado por outros mediante autorização do utente/cliente ou de decisão judicial interposta para o efeito.

**Artigo 26 - Vigência e integração de lacunas**

1. O presente regulamento interno revoga o anterior, e entrará em vigor decorridos 30 dias da sua aprovação, podendo ser revisto pela direção sempre que esta considere oportuno.
2. As alterações ao regulamento interno são comunicadas ao Centro Distrital de Braga do Instituto de Segurança Social, I. P., bem como aos respetivos utentes/clientes, com a antecedência mínima de 30 dias em relação à entrada em vigor.
3. Os casos omissos ou duvidosos serão devidamente analisados e decididos pela direção.

Aprovado em reunião de direção em 21/04/2022, por deliberação tomada por unanimidade.

O Presidente da Direção, 

