

**CENTRO DE DIA DE PONTÉVEL**

# **REGULAMENTO INTERNO**

**Resposta Social de SAD**

**Rua Mateus Peixoto Barreto**

**2070-430 Pontével**

**Telefone: 243799679**

**Telemóvel: 924143089**

**Email: [geral@cdpontevel.pt](mailto:geral@cdpontevel.pt)**

# **CAPÍTULO I**

## **DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **NORMA 1ª**

#### **ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

1. O Centro de Dia de Pontével é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, registada na Direção Geral de Segurança Social sob o nº 74/97 em 15/07/97, com estatutos aprovados nos termos do art.º 7 do Decreto-Lei 119/83 de 25 de fevereiro, adquirindo a natureza de Pessoa Coletiva de Utilidade Pública;
2. A Instituição tem sede na Rua Mateus Peixoto Barreto, 2070-430, em Pontével, concelho do Cartaxo, tendo como finalidade prestar apoio e assistência à população da freguesia através das respostas sociais de Centro de Dia e Apoio Domiciliário;
3. Tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém, em 01/01/1992 para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário - 5 dias e em 01/01/2008 para o Serviço de Apoio Domiciliário – 7 dias. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

### **NORMA 2ª**

#### **LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, 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 atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto-Lei nº 172 A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria 218-D/2019 de 15 de julho – define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, IP e as instituições de solidariedade social, ou legalmente equiparadas – e seu anexo, no que respeita ao Regulamento das Participações Familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais abrangidas por acordos de cooperação;
- c) Portaria nº 38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto-Lei nº 33/2014, de 4 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional, atualizado pelo Decreto-Lei 126-A/2021 de 31 de dezembro;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

## Norma 3ª

### Destinatários e Objetivos

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

2. Constituem objetivos do SAD:

- a) Fomentar a permanência da pessoa idosa no seu meio natural de vida;
- b) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- d) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e de aprendizagem ao longo da vida promovendo o desenvolvimento das capacidades, a quebra da rotina aumentando o gosto pela vida;
- f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- g) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- h) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- i) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- j) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família ou outros cuidadores;
- n) Dinamizar relações intergeracionais;
- o) Possibilitar a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias.

## Norma 4ª

### Cuidados e Serviços

1. Para concretizar os seus objetivos o SAD assegura os seguintes cuidados e serviços:

- a) Fornecimento e apoio nas refeições (pequeno almoço, almoço, lanche e complemento para o jantar);
- b) Cuidados de higiene pessoal e conforto pessoal;
- c) Tratamento de roupa;
- d) Higiene habitacional (limpeza e manutenção da habitação estritamente necessária à natureza do apoio a prestar);
- e) Atividades de animação e socialização, designadamente, lazer, cultura, desporto;
- f) Apoio psicossocial;

2. Poderão ainda efetuar-se outros serviços, nomeadamente:

- a) Cuidados de imagem;
  - b) Administração de fármacos quando prescritos;
  - c) Articulação com o serviço local de saúde, quando necessário;
  - d) Acompanhamento à unidade de saúde para tratamentos, vigilância médica e meios complementares de diagnóstico;
  - e) Colaboração na prestação de cuidados de saúde sob a supervisão de pessoal de saúde qualificado;
  - f) Acompanhamento ao exterior, nomeadamente para a aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
  - g) Disponibilização de ajudas técnicas de apoio à funcionalidade e à autonomia;
  - h) Transporte;
  - i) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
3. Os cuidados e serviços são prestados nos 5 ou 7 dias da semana consoante o que ficar contratualizado.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES**

#### **Norma 5<sup>a</sup>**

##### **Condições de Admissão**

1. São condições de admissão nos SAD:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no nº1 da Norma 3<sup>a</sup>;
- b) Residirem na freguesia de Pontével, de acordo com o artigo 4º dos Estatutos, salvo casos excecionais a considerar individualmente.

#### **Norma 6<sup>a</sup>**

##### **Inscrição**

1. Para efeito de admissão, o utente ou família deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição, fornecida pela instituição, que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
- e) Relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
- f) Comprovativo dos rendimentos do utente e agregado familiar;
- g) Recibo de renda da casa/ empréstimos bancários na aquisição de casa própria;
- h) Comprovativo de despesas com transporte, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;

- i) Comprovativo de despesas com a saúde e medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - j) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a recolha e registo, em papel ou informatização, dos dados pessoais para efeito de elaboração do processo individual;
2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
  3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a entrega dos documentos referidos no momento da inscrição.

### **Norma 7ª**

#### **Critérios de prioridade na admissão**

1. São critérios de prioridade na admissão de utentes:
  - a) Vulnerabilidade social e económica:
    - Dificuldades na organização da vida quotidiana;
    - Isolamento social e familiar durante o dia;
    - Desajustamentos familiares graves;
    - Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
    - Fracos recursos económicos;
  - b) Ordem de inscrição;
2. Na aplicação destes critérios encontra-se subjacente a intenção da Instituição dar resposta às pessoas de menores recursos (afetivos, económicos e sociais).

### **Norma 8ª**

#### **Admissão**

1. A decisão de admissão dos utentes é competência da Direção com base nos pedidos de admissão completos existentes, complementados sempre que necessário, com relatórios técnicos efetuados pela Diretora Técnica com base nos dados fornecidos;
2. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de oito dias após o registo do pedido de admissão;
3. Após a decisão de admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
4. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização da Diretora Técnica, sujeita a confirmação posterior da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
5. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou ao seu representante legal através de carta.

### **Norma 9ª**

#### **Acolhimento**

1. O acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
  - b) Apresentação da equipa prestadora de serviços;

- c) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
  - d) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
  - e) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando os fatores que conduziram à inadaptação e procurando que os mesmos sejam ultrapassados. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

### **Norma 10ª**

#### **Processo Individual do utente**

1. Do processo individual do utente consta:
- a) Identificação e contacto do utente, do familiar ou representante legal;
  - b) Data de início da prestação dos serviços;
  - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  - d) Identificação da situação social;
  - e) Processo de saúde;
  - f) Programação dos cuidados e serviços;
  - g) Registo de períodos de ausências e de situações anómalas;
  - h) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - j) Exemplar do contrato de serviços;
2. O Processo Individual do Utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

## **CAPÍTULO III**

### **REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **Norma 11ª**

##### **Horário de funcionamento**

1. O SAD funciona todos os dias, incluindo feriados e fins de semana das 8h30m às 17h30m podendo este horário ser alterado quando os serviços/cuidados aos utentes o justificarem.

#### **Norma 12ª**

##### **Cálculo do rendimento per capita**

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar, é realizado através da fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento anual do agregado familiar

D= Despesas mensais

N= Número de elementos do agregado familiar

2. 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 (cônjuge ou pessoa em união de facto há mais de dois anos; parentes e afins maiores, na linha recta e na linha colateral, até ao 3º grau; parentes e afins menores na linha recta e na linha colateral; tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa; adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar);

3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimento anual do agregado familiar** consideram-se os rendimentos anuais do trabalho dependente; do trabalho independente; 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 seguros, fundos de pensões ou pensões de alimentos); de prestações sociais; bolsas de estudo e formação; prediais; de capitais e de outras fontes de rendimentos;

4. Consideram-se **despesas fixas** o valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e taxa social única; o valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria; as despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência e as despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

Ao somatório das despesas consideradas para cálculo da comparticipação mensal, pode a Direção estabelecer um limite máximo para o total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa, de acordo com o n.º 5.3 do Anexo da Portaria n.º 218 – D/2019 de 15 de julho.

### Norma 13ª

#### 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:

Nº de serviços	Dias úteis	Dias úteis + fim-de-semana
2	40%	50%
3 ou mais	50%	60%

**Pagamento de Transporte:** aplicado apenas para deslocações fora da freguesia de Pontével de acordo com tabela de preços aprovada pela direção no início de cada ano.

2. Utentes extra acordo terão um acréscimo de 5% no valor da mensalidade.
3. O valor da primeira mensalidade é definido de acordo com as seguintes percentagens:  
100% da mensalidade para quem entre de 1 a 7  
75% da mensalidade para quem entre de 8 a 15  
50% da mensalidade para quem entre de 16 a 22  
25% da mensalidade para quem entre de 23 até ao fim do mês;
4. Sempre que a frequência não seja mensal o regime de cálculo da comparticipação financeira seguirá respetivamente os seguintes valores percentuais:
  - a) semanal - 25%
  - b) quinzenal - 50%
  - c) três semanas - 75%
  - d) Mensal - 100%
5. Em situação de ausência superior a 30 dias, por motivo de saúde, férias, regime de frequência ou outro, o utente comparticipa em 25%, sob o valor da comparticipação mensal, assegurando a sua vaga.

#### **Norma 14<sup>a</sup>**

#### **Montante e revisão da comparticipação familiar**

1. A Direção define, a cada ano um valor máximo para a resposta social de SAD sendo que a comparticipação familiar máxima não poderá exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior;
2. A Direção, com carácter excepcional, poderá avaliar o pagamento das mensalidades dos utentes, sempre que, através de cuidadosa análise da situação sócio-económica do utente reconhecer a sua incapacidade em suportar o valor que lhe corresponderia;
3. As comparticipações familiares são objeto de revisão anual no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar;
4. Sempre que existam fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos apresentadas serão feitas as diligências complementares que se considerem adequadas ao apuramento da verdade, podendo a Direção estabelecer a mensalidade máxima prevista para a resposta social.

#### **Norma 15<sup>a</sup>**

#### **Pagamento de Mensalidades**

1. O pagamento da mensalidade é efetuado até ao dia 20 de cada mês, nas instalações da instituição. Em simultâneo devem ser pagos os serviços extra, discriminados no recibo;
2. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, sem justificação por parte do utente ou família, a Direção poderá vir a suspender a permanência do utente até que a situação seja regularizada.

**Norma 16<sup>a</sup>**  
**Faltas e Desistências**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em SAD no caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente for de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo com 8 dias de antecedência;
3. Haverá lugar a uma redução na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder a frequência definida na norma 13<sup>a</sup> n.º 4 e 5.º deste Regulamento;
4. As faltas não justificadas superiores a trinta dias dão origem ao cancelamento da inscrição.

**CAPÍTULO IV**  
**DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS**

**Norma 17<sup>a</sup>**  
**Alimentação**

1. O serviço de Alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições:
  - a) Pequeno-almoço e lanche (no início do mês são enviados bens alimentares para casa do utente para apoio a estas refeições salvo o pão que é enviado diariamente);
  - b) Almoço (servido das 12h 30m às 13h 30m);
  - c) Complemento para o jantar (esta refeição é fornecida junto com o almoço e realizada no domicílio);
2. A ementa semanal é fixada em local visível e adequado;
3. Serão atendidos casos específicos de dieta sempre que se façam acompanhar da declaração médica comprovativa.

**Norma 18<sup>a</sup>**  
**Cuidados de Higiene Pessoal e de Imagem**

1. O serviço de Higiene Pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto e é realizado no domicílio do utente ou na Instituição, quando a habitação não reúne as condições necessárias para o efeito, com a periodicidade que satisfaça as necessidades do utente;
2. Este serviço é realizado preferencialmente no período da manhã mas sempre que se considere necessário pode compreender mais do que uma higiene pessoal a ser realizada no período da tarde.

**Norma 19<sup>a</sup>**  
**Tratamento da Roupa**

1. O serviço de Tratamento de Roupa consiste na recolha de roupa suja e distribuição de roupa lavada. Funciona com a periodicidade que satisfaça as necessidades do utente;
2. As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho, apenas do utente;
3. O serviço contempla a marcação de todas as peças que são trazidas para a instituição.

## **Norma 20ª**

### **Transporte**

1. O utente pode usufruir do serviço de Transporte para se deslocar à instituição e para eventuais deslocações aos serviços de saúde ou outros;
2. A utilização do transporte poderá implicar um pagamento para os utentes que residam fora da freguesia de Pontével. Às deslocações para acompanhamento fora da freguesia é acrescido um suplemento de transporte. Os valores de transporte estão referenciados numa tabela anual, estipulada pela Direção, conforme descrito na norma 13ª deste Regulamento;
3. O pagamento referente ao transporte far-se-á simultaneamente com a mensalidade.

## **Norma 21ª**

### **Higiene Habitacional**

1. O serviço de Higiene Habitacional consiste na limpeza e manutenção do quarto, cozinha e casa de banho.

## **Norma 22ª**

### **Animação/Socialização**

1. Aos utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um;
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Diretora Técnica que comunica aos utentes a organização das atividades;
3. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes para os passeios é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer;
4. Durante os passeios e atividades os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;
5. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente sendo as aquisições pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

## **Norma 23ª**

### **Cuidados de Saúde**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente, no entanto, os utentes de SAD podem ser acompanhados pelos trabalhadores da instituição sempre que for possível;
2. Em caso de urgência, estando o utente sozinho com as trabalhadoras, estas contactam os serviços de emergência médica e a família, que fará o acompanhamento;
3. As eventuais despesas de transporte dos utentes pelos serviços de assistência/emergência médica são da inteira responsabilidade dos utentes ou respectivas famílias;
4. Sempre que o utente necessita de medicação esta poderá ser ministrada pelas trabalhadoras enquanto permanecem no domicílio a efetuar os serviços de higiene ou fornecimento da refeição;
5. A medicação deve ter a indicação das doses e horários em que deve ser administrada, sem esquecer a declaração médica que determina o seu uso.

**Norma 24<sup>a</sup>**  
**Produtos de Apoio**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos, e outros) a Instituição pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não estejam incluídos no valor da participação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

**Norma 25<sup>a</sup>**  
**Acidentes com utentes**

Nas situações em que aconteça acidente com os utentes no decurso da prestação dos serviços, a instituição mobiliza os primeiros socorros e se necessário aciona o seguro de Responsabilidade Civil ou em caso de acidente de viação o seguro do veículo. A família é de imediato informada para que possa fazer o acompanhamento posterior à ocorrência.

**Norma 26<sup>a</sup>**  
**Situações de negligência, abusos e maus tratos**

Sempre que haja suspeita de situações de negligência e maus tratos a instituição procurará aferir a existência de tais comportamentos falando com a vítima, rede familiar e de vizinhança e se necessário com o eventual agressor procurando mediar a situação. Poderá também partilhar a situação à Comissão Municipal de Apoio ao Idoso e Dependente do Cartaxo, CMAIDEC, onde entre vários parceiros estão representadas as forças policiais (GNR e PSP), Saúde e Segurança Social. Será ainda elaborado relatório a ser enviado ao Ministério Público, sempre que a situação o justificar.

**CAPÍTULO V**  
**RECURSOS**

**Norma 27<sup>a</sup>**  
**Pessoal**

**1. Definição do quadro e critérios de seleção:**

- a) O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores definidos pela Segurança Social;
- b) O recrutamento e seleção do pessoal poderá ser feito pela Direção, por empresa externa ou com a colaboração do Instituto do Emprego e Formação Profissional;

**2. Funcionários afetos à resposta social de SAD:**

- a) (1) Diretor Técnico – 50%
- b) (1) Assistente Social/Animador/Técnica Auxiliar de Serviço Social – 40%
- c) (4) Ajudante de Ação Direta – 100% + (1) AAD – 50%
- d) (1) Trabalhador Auxiliar – 100% + (1) TA – 40%
- e) (1) Ajudante de Cozinha – 50%
- f) (1) Cozinheiro – 50%

3. A instituição recorre aos programas de CEI e CEI+ do IEFPP, com admissão de trabalhadoras (trabalhador auxiliar), para apoiar as funcionárias;
4. O pessoal afeto ao SAD desloca-se em equipas de dois funcionários, excetuando-se a distribuição das refeições, utilizando para o efeito as carrinhas da Instituição.

**Norma 28ª**  
**Direção Técnica**

1. A Direção Técnica do SAD 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, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por alguém a definir pela Direção.

**Norma 29ª**  
**Conteúdo funcional**

**1. Da Diretora Técnica:**

- a) Elaborar o programa de ação a desenvolver anualmente e o relatório anual das atividades, submetendo-os à aprovação da Direção;
- b) Participar em reuniões de Direção, sempre que solicitada;
- c) Dinamizar as atividades e coordenar a ação do pessoal, promovendo reuniões de trabalho;
- d) Participar na seleção do pessoal da Instituição e fomentar o seu aperfeiçoamento técnico-profissional, em articulação com os serviços de formação competentes;
- e) Elaborar horários e planos de férias e folgas do pessoal, de acordo com a legislação em vigor;
- f) Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, elaborando semanalmente a ementa em articulação com o sector da cozinha e procedendo à sua afixação nos termos da legislação em vigor;
- g) Administrar o fundo de maneiço que lhe seja estabelecido para pequenas aquisições de carácter urgente, devidamente justificadas, através da prestação de contas;
- h) Promover reuniões com os utentes para que estes participem na organização da Instituição e na programação das atividades, contribuindo para um clima de relação saudável;
- i) Incentivar a relação família – idoso – instituição;
- j) Organizar e atualizar os processos individuais dos utentes;
- l) Colaborar com os serviços locais e grupos organizados da comunidade, promovendo a abertura e inserção da Instituição na comunidade e sensibilizando/informando esta para a gerontologia social;
- m) Participar nas ações desenvolvidas a nível do Distrito e da zona em que está inserida com as técnicas das outras IPSS e com o Centro Distrital;

**2. Da Técnica de Serviço Social:**

- a) Proceder à análise de problemas relacionados com o serviço social da instituição;
- b) Assegurar a comunicação e encaminhamento das situações sociais com outras entidades;

- c) Estudar com os utentes possíveis soluções para os seus problemas;
- d) Organizar, coordenar e ou desenvolver atividades de animação e desenvolvimento sócio-cultural junto dos utentes;
- e) Prestar ajuda técnica com carácter educativo e social em ordem ao aperfeiçoamento das condições de vida dos utentes;
- f) Assegurar a comunicação com os serviços de saúde e famílias sobre as situações de saúde dos utentes;
- g) Coordenar o serviço de apoio à saúde dos utentes (consultas médicas, tratamentos de enfermagem, receituário);
- h) Colaborar com a Diretora Técnica na gestão da organização;

### 3. Da Ajudante de Ação Direta

Trabalha diretamente com os utentes, quer individualmente quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar, pelo que executa a totalidade ou parte das seguintes tarefas:

- a) Receber os utentes e fazer a sua integração no período inicial de utilização dos equipamentos ou serviços;
- b) Proceder ao acompanhamento do utente, dentro e fora dos serviços e estabelecimentos, auxiliando-o e estimulando-o, participando na ocupação dos seus tempos livres;
- c) Proceder, em colaboração com a Técnica de Serviço Social, ao controle de medicamentos, distribuição pelos idosos segundo instruções recebidas, verificação das faltas, tratamento de pedidos de receitas e quando necessário proceder ao seu levantamento na farmácia;
- d) Assegurar o transporte de utentes e distribuição das refeições;
- e) Colaborar nas tarefas de alimentação;
- f) Prestar cuidados de higiene e conforto e colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos nomeadamente aplicando cremes medicinais ou executando pequenos pensos, segundo instruções recebidas;
- g) Proceder à receção, arrumação, distribuição de roupas lavadas e recolha de roupas sujas e outras atividades ligadas ao tratamento da roupa (costurar, engomar);
- h) Proceder à limpeza e arrumação das instalações não afetas ao serviço de cozinha;
- i) Conduzir as viaturas da Instituição e proceder à sua limpeza;
- j) Reportar à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;
- l) Assegurando a instituição apoio domiciliário, compete ainda ao ajudante de ação direta providenciar pela manutenção das condições de higiene e salubridade do domicílio dos utentes.

### 4. Da Trabalhadora Auxiliar

- a) Colaborar com a equipa da cozinha na confeção das refeições, limpar e cortar legumes, carnes, peixes ou outros alimentos;
- b) Substituir a Cozinheira em caso de impedimento desta e da Ajudante de Cozinha;
- c) Servir refeições em refeitório e ajudar na alimentação do utente;
- d) Assegurar o transporte de alimentos e outros artigos;
- e) Desempenhar tarefas não específicas, nomeadamente: lavagem e tratamento de roupas; acompanhamento dos utentes ao médico; higienização das carrinhas; higienização dos utentes, sempre que seja necessário substituir uma Ajudante de Ação Direta;

f) Proceder à limpeza e arrumação das instalações.

## 5. Da Cozinheira

- a) Colaborar com a Diretora Técnica no que respeita à aquisição de géneros, mercadorias e outros artigos, permitindo o regular abastecimento da Instituição;
- b) Proceder à receção dos artigos e verificar a sua concordância com as respetivas requisições;
- c) Armazenar, conservar e controlar as mercadorias necessárias ao bom funcionamento da cozinha;
- d) Colaborar com a Diretora Técnica na definição das ementas;
- e) Proceder à confeção das refeições definidas nas ementas;
- f) Organizar e coordenar os trabalhos de cozinha;
- g) Preparar, temperar e cozinhar os alimentos destinados às refeições, amassar o peixe, preparar os legumes e a carne, contando com a colaboração da Ajudante de Cozinha;
- h) Responsabilizar-se pela higiene dos alimentos e pela qualidade da sua confeção;
- i) Responsabilizar-se pela higiene da cozinha, despensas e refeitório, assim como dos utensílios que lhe estão inerentes e sua conservação;
- j) Proceder aos registos diários do sistema de HACCP.

## 6. Da Ajudante de Cozinha

- a) Trabalhar sob a orientação da cozinheira auxiliando-a nas suas tarefas;
- b) Colaborar com a cozinheira na confeção das refeições, limpar e cortar legumes, carnes, peixes, ou outros alimentos;
- c) Colocar e levantar as mesas das refeições;
- d) Colaborar no serviço de refeições aos utentes;
- e) Executar e colaborar nos trabalhos de arrumação e limpeza da cozinha, despensas e refeitório;
- f) Substituir a Cozinheira em caso de impedimento desta.
- g) Proceder aos registos do sistema de HACCP, por substituição da cozinheira.

## **CAPÍTULO VI**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **Norma 30ª**

#### **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;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da participação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente 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) Suspender este serviço, sempre que os utentes, 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;

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 neste 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.

### **Norma 31<sup>a</sup>**

#### **Direitos e Deveres do Utente**

**1. Constituem direitos do Utente:**

a) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;

b) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;

c) Ser ouvido nas decisões que lhe dizem respeito;

d) Participar na vida da instituição, de acordo com os seus interesses e possibilidades;

e) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas e psíquicas, sociais e espirituais;

f) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;

g) Ter acesso à ementa semanal;

h) À inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização ou da respetiva família;

i) 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;

j) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;

l) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis pela instituição;

**2. Constituem deveres do Utente:**

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 e dirigentes da instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja passado;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Cumprir as normas constantes no Regulamento Interno de SAD;
- f) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

### **Norma 32<sup>a</sup>**

#### **Direitos e Deveres dos colaboradores**

##### **1. Constituem direitos dos colaboradores:**

- a) Exigir da Instituição que respeite e faça respeitar as condições de higiene e segurança no trabalho;
- b) Beneficiar de um seguro de acidentes de trabalho;
- c) Receber atempadamente o seu salário;
- d) Ser tratado com respeito pelos demais funcionários, utentes, famílias, fornecedores da Instituição e membros da Direção;
- e) Gozar férias, segundo a legislação em vigor, calendarizadas até 30 de Março, pela Diretora Técnica, proposta à Direção e aprovada por esta, de forma a garantir o bom funcionamento da Instituição. As férias são gozadas no ano a que dizem respeito, sendo obrigatório um período de 12 dias seguidos;

##### **2. São deveres dos colaboradores:**

- a) Tratar com respeito e lealdade as pessoas da Direção, Diretora Técnica, colegas de trabalho e utentes;
- b) Guardar lealdade para com a Instituição, designadamente não transmitindo para o exterior informações de que tenham tomado conhecimento durante a sua atividade ou dela decorrentes;
- c) Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação do equipamento e demais bens que lhe estão confiados;
- d) Não faltar ao trabalho, sem motivo justificado, no horário que lhe está estipulado, nem de se ausentar da Instituição sem conhecimento prévio da Diretora Técnica ou da Direção;
- e) Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços prestados pela Instituição e para a melhoria do respetivo funcionamento, designadamente participando em ações de formação proporcionadas pela entidade patronal.

## **CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **Norma 33<sup>a</sup>**

#### **Depósito e guarda de bens**

- 1.** A instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;

**Norma 34<sup>a</sup>**  
**Contrato de Prestação de Serviços**

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

**Norma 35<sup>a</sup>**  
**Cessaçã o da Prestação dos Serviços por iniciativa do utente**

1. A cessaçã o da prestaçã o de serviç os acontece por denúncia do contrato de prestaçã o de serviç os, por integraçã o em outra resposta social da instituiçã o ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituiçã o 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigaçã o o pagamento da mensalidade do mês imediato;
3. O valor a compartilhar no mês da rescisã o sofrerá um desconto de 25% se o utente não completar o mês;
4. Em caso de falecimento ou desistênc ia não se procederá à devoluçã o da mensalidade já efetuada.

**Norma 36<sup>a</sup>**  
**Livro de Reclamações**

Nos termos da legislaçã o em vigor, este serviç o possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Diretora Técnica desta Instituiçã o, pelo utente e/ou familiar. A Instituiçã o dispõ e ainda de plataforma eletrônica de reclamações.

**Norma 37<sup>a</sup>**  
**Livro de registo de Ocorrências**

1. Este serviç o dispõ e de Livro de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais de mês, à Diretora Técnica pelas Ajudantes de Açã o Direta afetas ao SAD.

**Norma 38<sup>a</sup>**  
**Alterações ao Presente Regulamento**

1. O presente Regulamento será revisto, sempre que se verificarem alteraçã oes no funcionamento do SAD, resultantes da avaliaçã o geral dos serviç os prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alteraçã oes a este Regulamento serão comunicadas ao utente, familiar ou ao seu representante legal, com a antecedênc ia mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resoluçã o do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alteraçã oes;

3. Poderá ser entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente, familiar ou representante legal no ato de celebração do contrato de prestação de serviços, caso a mesma seja solicitada, uma vez que o Regulamento Interno está disponível para consulta na Instituição ou através da página da internet em <https://centrodiapontével.udipss.org/>

**Norma 39ª**  
**Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

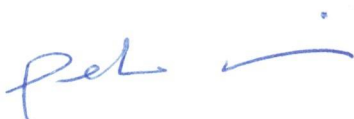
**Norma 40ª**  
**Entrada em vigor**

O presente regulamento entra em vigor após aprovação pela Direção do Centro de Dia de Pontével.

Este Regulamento Interno foi aprovado em reunião de Direção, Acta nº 222

Pontével, 05 de novembro de 2025

**O Presidente da Direção:**



**Pedro Miguel Ferreira Reis**