



## **REGULAMENTO INTERNO**

**S.A.D.**

**MARÇO/24**



# Índice

<b>PREÂMBULO</b> .....	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>NATUREZA E FINS</b> .....	<b>5</b>
ARTIGO N.º 1 (NATUREZA) .....	5
ARTIGO N.º 2(FINS).....	5
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>DEFINIÇÃO E OBJETIVOS</b> .....	<b>5</b>
ARTIGO N.º 3 (DEFINIÇÃO) .....	5
ARTIGO N.º 4 (LEGISLAÇÃO APLICÁVEL) .....	6
ARTIGO N.º 5 (OBJETIVOS) .....	6
ARTIGO N.º 6 (CAPACIDADE).....	7
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>ADMISSÃO</b> .....	<b>8</b>
ARTIGO N.º 7 (CRITÉRIOS GERAIS DE ADMISSÃO) .....	8
ARTIGO N.º 8 (CRITÉRIOS ESPECÍFICOS DE ADMISSÃO) .....	8
ARTIGO N.º 9 (PROCESSO DE CANDIDATURA).....	9
ARTIGO N.º 10 (DOCUMENTOS A APRESENTAR).....	9
ARTIGO N.º 11 (ADMISSÃO E ACOLHIMENTO).....	10
ARTIGO N.º 12 (PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE) .....	11
ARTIGO N.º 13 (CONTACTO FAMILIAR OU PESSOA RESPONSÁVEL).....	12
ARTIGO N.º 14 (COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA).....	12
ARTIGO N.º 15 (ALTERAÇÕES À COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MENSAL).....	17
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>FUNCIONAMENTO</b> .....	<b>17</b>
ARTIGO N.º 16 (INSTALAÇÕES).....	17
ARTIGO N.º 17(PERÍODO DE FUNCIONAMENTO).....	17
ARTIGO N.º 18 (HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO) .....	17
ARTIGO N.º 19 (ENCERRAMENTO).....	18
ARTIGO N.º 20 (ÁREA DE ABRANGÊNCIA) .....	18
ARTIGO N.º 21 (ALIMENTAÇÃO).....	18
<b>CAPÍTULO V</b>	
<b>DIREITOS E DEVERES</b> .....	<b>18</b>
ARTIGO N.º 22 (DIREITOS DA INSTITUIÇÃO).....	18
ARTIGO N.º 23 (DEVERES DA INSTITUIÇÃO) .....	19
ARTIGO N.º 24 (DIREITOS DOS CLIENTES) .....	19
ARTIGO N.º 25 (ASSISTÊNCIA MÉDICA, ENFERMAGEM, MEDICAMENTOS).....	<b>ERRO!</b>
<b>MARCADOR NÃO DEFINIDO.</b>	
ARTIGO N.º 26 (DEVERES DOS CLIENTES) .....	20
ARTIGO N.º 27 (DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES).....	21
<b>CAPÍTULO VI</b>	
<b>UTILIZAÇÃO DO SAD</b> .....	<b>22</b>



ARTIGO N.º 28 (UTILIZAÇÃO E CESSAÇÃO DE FREQUÊNCIA DO SAD) .....	22
<b>CAPÍTULO VII</b>	
<b>ORGANIZAÇÃO E PESSOAL .....</b>	<b>22</b>
ARTIGO N.º 29 (PESSOAL) .....	22
<b>CAPÍTULO VIII</b>	
<b>DISPOSIÇÕES GERAIS.....</b>	<b>23</b>
ARTIGO N.º 30 (FALECIMENTO) .....	23
ARTIGO N.º 31 (RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES) .....	23
ARTIGO N.º 32 (FORO COMPETENTE) .....	23
<b>CAPÍTULO IX</b>	
<b>DISPOSIÇÕES FINAIS .....</b>	<b>23</b>
ARTIGO N.º 33 (ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO) .....	23
ARTIGO N.º 34 (OMISSÕES E DÚVIDAS) .....	24
ARTIGO N.º 35 (VIGÊNCIA DO REGULAMENTO) .....	24



## Preâmbulo

A SOLSIL – Associação de Solidariedade Social do Silveiro é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, cujo trabalho se direciona para a Ação Social, prestando serviços a toda a comunidade e mais concretamente a idosos, crianças e jovens.

Criada originalmente pela necessidade sentida pela população do Silveiro de melhorar as condições de vida, aparência e salubridade da sua aldeia, esta Associação rapidamente alargou os seus horizontes indo ao encontro das necessidades sociais da comunidade.

Para além de uma política de prestação de serviços à comunidade, a SOLSIL tem vindo a desenvolver uma atitude mais interventiva, com objetivos preventivos e pedagógicos para a promoção da cidadania e desenvolvimento pessoal e social.

S ol que Brilha no Silveiro  
O lhar a tempo inteiro  
L uz que a maioria abrange  
S olidariedade não constrange  
I lumina doces vidas  
L ágrimas não são sentidas.

*Sara Costa*



## **REGULAMENTO INTERNO DA RESPOSTA SOCIAL DE SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

### **CAPÍTULO I NATUREZA E FINS**

#### **ARTIGO N.º 1**

##### **(Natureza)**

A “SOLSIL – Associação de Solidariedade Social do Silveiro” é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, cujos estatutos se encontram registados na Direção Geral de Ação Social sob o n.º 17/93 a folhas 111 do livro nº5 das Associações de Solidariedade Social em 20/01/1992, tendo sido publicados em Diário da República, 3ª série, de 03/07/1993 com estatuto de Utilidade Pública.

#### **ARTIGO N.º 2**

##### **(Fins)**

O presente regulamento define as normas de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, adiante designado por SAD, o qual constitui uma resposta social da “SOLSIL – Associação de Solidariedade Social do Silveiro”, com sede na Rua das Areias nº 46, Silveiro, 3770 – 066 Oiã; Telefone: 234 729 170; Fax: 234 729 171; e-mail: geral@solsil.pt.

### **CAPÍTULO II DEFINIÇÃO E OBJETIVOS**

#### **ARTIGO N.º 3**

##### **(Definição)**

O SAD é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.



**ARTIGO N.º 4**  
**(Legislação aplicável)**

1. Portaria nº38/2013, 31 de janeiro;
2. Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho, republicada pela Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho;
3. Decreto-Lei nº 126-A/2021, de 31 de Dezembro;
4. Compromisso de Cooperação para o setor social e solidário.

**ARTIGO N.º 5**  
**(Objetivos)**

1. Os objetivos específicos do SAD são:
  - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
  - b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
  - c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
  - d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
  - e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objetos de contratualização;
  - f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
  - g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
2. Para a prossecução dos objetivos referidos no número anterior, compete ao SAD, garantir ao cliente:
  - a) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, não podendo sofrer discriminações fundadas em critérios ideológicos, políticos, confessionais ou raciais;
  - b) Prestar todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista melhorar a sua autonomia;
  - c) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da área da saúde.



## **ARTIGO N.º 6** **(Serviços Prestados)**

O SAD proporciona um conjunto diversificado de serviços em função das necessidades do cliente, nomeadamente:

1. Serviço de enfermagem;
2. Alimentação:
  - a) A alimentação é variada, bem confeccionada e adequada à idade e ao estado de saúde dos clientes.
  - b) A existência de dietas especiais terá lugar em caso de prescrição médica.
  - c) Distribuição e acompanhamento nas refeições;
  - d) As ementas do SAD, são elaboradas por um Nutricionista e a sua execução é controlada pela Direção, Diretor Técnico e Coordenador da 3ª idade.
3. Higiene e Limpeza:
  - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
  - b) Limpeza habitacional e manutenção de arrumos estritamente necessários à natureza do apoio a prestar;
  - c) Tratamento de roupas;
  - f) Apoio/Acompanhamento psicossocial;
  - g) Levantar e deitar o cliente.
4. O acompanhamento do cliente ao exterior, nas deslocações do mesmo;
5. A aquisição de bens e serviços;
6. Atividades de animação;
7. Apoio/ acompanhamento psicossocial

Neste âmbito, e não obstante o que vai dito, a família é a primeira responsável pelos seus Idosos, nunca se devendo demitir das suas funções.

## **ARTIGO N.º 7** **(Capacidade)**

A resposta social de SAD tem capacidade para 30 clientes, no entanto, só tem acordo de cooperação para 15 clientes.



## CAPÍTULO III ADMISSÃO

### ARTIGO N.º 8

#### (Critérios Gerais de Admissão)

1. A admissão dos clientes deverá obedecer aos seguintes critérios gerais:
  - a) Possuir idade igual ou superior a 65 anos, podendo no entanto serem admitidas pessoas com idades inferiores, desde que seja justificável a sua admissão;
  - b) Não sofrer de doença infecto contagiosa e não apresentar perturbação mental grave que ponha em risco a integridade física dos colaboradores ou perturbe o normal funcionamento do SAD;
  - c) Manifeste vontade em ser admitido ou, em caso de impossibilidade manifesta do próprio, seja o seu responsável a manifestá-la.
2. A admissão dos clientes de SAD é feita pelo Coordenador da 3ª idade e pela Direção de acordo com as normas constantes do presente regulamento.

### ARTIGO N.º 9

#### (Critérios específicos de Admissão)

1. A admissão dos clientes obedece aos seguintes critérios de seleção e priorização:

Critérios de Admissão	Percentagens
Pessoas e os grupos social e economicamente mais desfavorecidos	22%
Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos/ Risco de isolamento social	20%
Frequência do estabelecimento pelo próprio noutra Resposta Social ou por familiares	15%
Grau de dependência	14%
Residência próxima do estabelecimento	13%
Situação de saúde	9%
Idade do cliente	7%



2. Só poderão ser admitidos clientes que sejam de outros concelhos, quando existirem vagas e não haja candidatos do concelho de Oliveira do Bairro.

3. A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação de vários itens e em caso de empate funcionará a data de inscrição.

## **ARTIGO N.º 10**

### **(Processo de candidatura)**

1. A candidatura deverá ser formulada pelo idoso ou familiar à Instituição, em impresso próprio, momento a partir do qual o candidato passa a integrar a lista de espera;

2. Havendo vaga, a avaliação e admissão do candidato é realizada pela Direção através de dois pareceres para admissão, elaborados pelo Coordenador da 3ª idade e Diretor Técnico, após a análise das candidaturas, no prazo máximo de 15 dias.

3. Em caso de exclusão por não preencher os requisitos, o Coordenador da 3ª idade deverá informar o candidato da decisão, por telefone, no prazo máximo de 15 dias.

4. Não havendo vaga fica o candidato em lista de espera. Esta será atualizada semestralmente. No caso do idoso e/ou família não estarem interessados na manutenção da lista de espera, o Coordenador da 3ª idade, arquiva o processo por um período mínimo de 1 ano.

5. Após decisão favorável o Coordenadora da 3ª idade marcará uma entrevista para dar continuidade ao processo.

## **ARTIGO N.º 11**

### **(Documentos a Apresentar)**

1. Após ter sido comunicada a admissão do candidato a cliente do SAD, este ou o seu legítimo representante, deverá apresentar os seguintes documentos:

- a) Bilhete de identidade/Cartão de Cidadão;
- b) Cartão do Serviço de Saúde;
- c) Recibo de reforma;
- d) Cartão de Contribuinte;



- e) Declaração de Rendimentos e respetivos anexos;
  - f) Número de Identificação da Segurança Social;
  - g) Ficha Clínica.
2. O **familiar** responsável deverá apresentar os seguintes **documentos**:
- a) Bilhete de identidade/Cartão de Cidadão;
  - b) Cartão de Contribuinte,
  - c) Morada completa.
3. A admissão compreende também o preenchimento dos seguintes **impressos**:
- a) Contrato de Prestação de serviços,
  - b) Termos de responsabilidade,
  - c) Ficha Administrativa;
  - d) Escala de Barthel;
  - e) Ficha de Avaliação Diagnóstica.
4. No ato de admissão será entregue ao cliente ou seu legítimo responsável, uma cópia do Contrato de Prestação de Serviços.

## **ARTIGO Nº12**

### **(Admissão e Acolhimento)**

1. No ato de admissão será assinado o Contrato de Prestação de Serviços, Termos de Responsabilidade, válidos por tempo indeterminado, podendo ser alterados, nos termos a seguir indicados:
- a) Por necessidade e vontade própria do cliente, através da elaboração de uma adenda ao mesmo.
  - b) Por necessidade interna da Instituição.
2. O contrato de prestação de serviços e termo de responsabilidade, podem ainda ser rescindidos, nos termos a seguir indicados:
- a) Sempre que se verifiquem anomalias de comportamentos do cliente ou seus responsáveis, que venham a revelar incompatibilidade com o normal funcionamento dos serviços, ou pautados como socialmente não aceites, não possíveis de solucionar através de um bom entendimento entre ambas as partes;
  - b) Em qualquer altura, mediante um pré-aviso de 15 dias, através de documento escrito, entregue em mão ao cliente, colhendo a sua assinatura no duplicado ou por carta



registada com aviso de receção enviada ao familiar responsável, na qual se invoquem os motivos da rescisão;

c) Por falecimento do cliente.

3. No ato de admissão será entregue cópia do presente Regulamento Interno a cada cliente e/ou ao familiar responsável.

4. Aquando da admissão será elaborado o Processo Individual do cliente.

5. O acolhimento do cliente é feito, sempre que possível, pelo Coordenador da 3ª idade.

6. A admissão terá sempre carácter adaptativo por um período de 1 mês, como forma de atestar a capacidade de integração do idoso e evolução de doenças mentais ou infecto-contagiosas que, porventura, não tenham sido declaradas, período findo o qual a admissão passa a definitiva.

7. Caso se detete alguma insatisfação ou inadaptação neste período, a Equipa Técnica traça em conjunto as ações corretivas/preventivas, envolvendo neste procedimento a família e/ou pessoa responsável.

Se após este procedimento o cliente se mantém inadaptado, o Coordenador da 3ª idade e Diretor Técnico elaborarão um relatório justificativo da rescisão do contrato, que deverá ser colocado à decisão da Direção;

8. Quando se vier a apurar que houve falsidade nas declarações do cliente ou na documentação entregue para a formação do seu processo, ou ainda por razões morais ou disciplinares comprovadas, a Direção notificará o cliente para deixar o SAD.

## **ARTIGO N.º 13**

### **(Processo Individual do cliente)**

O Processo Individual estará dividido em 3 partes, em que a 1ª parte encontra-se nos Serviços Administrativos da Instituição e reúne:

a) Ficha Administrativa;

A 2ª parte encontra-se com a Coordenadora da 3ª idade e reúne:

a) Ficha de Candidatura;

b) Escala de Barthel;

c) Ficha de Avaliação Diagnóstica;

d) Relatórios;

e) Registos dos cuidados pessoais;



f) Plano de Acolhimento Inicial;

A 3ª parte encontra-se no Gabinete Médico e reúne:

a) Ficha Clínica;

b) Relatórios Médicos;

c) Plano Individual de Cuidados.

#### **ARTIGO N.º 14**

##### **(Contacto Familiar ou Pessoa Responsável)**

1. Os familiares ou pessoas mais próximas dos clientes serão contactados quando se justificar, por motivos de inadaptação, por vontade do cliente, por problemas de saúde, etc.

2. Se o idoso viver só e não tiver familiares ou alguém que se interesse por ele e, por condicionalismos físicos ou mentais, se tornar impossível a sua permanência no SAD, será encaminhado para outra resposta social da SOLSIL, sempre que possível.

#### **ARTIGO N.º 15**

##### **(Comparticipação Financeira)**

1. Conforme o Anexo da Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho, na sua actual redacção, considera -se participação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar

2. O valor da mensalidade é determinado pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar e de acordo com tabelas abaixo, indexados à Remuneração Mínima Mensal (RMM).

O Rendimento *per capita* mensal é calculado com a seguinte fórmula:

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

Sendo: RC, Rendimento *per capita* mensal; RAF, Rendimento agregado familiar (anual ou anualizado); D, Despesas mensais fixas; e N, número de elementos do agregado familiar.



A prestação do Serviço de Apoio Domiciliário implica a contratação de no mínimo dois serviços definidos como serviços básicos:

<b>Serviços</b>		<b>%/rendimento per capita</b>
<b>Alimentação</b>	Almoço e lanche – 2 <sup>af</sup> a 6 <sup>af</sup>	<b>30%</b>
	Almoço e lanche 2 <sup>af</sup> a Domingos e Feriados	<b>35%</b>
	Almoço e lanche + Suplemento para a noite(sopa, pão e fruta) – 2 <sup>af</sup> a 6 <sup>af</sup>	<b>32%</b>
	Almoço e lanche + jantar – 2 <sup>af</sup> a 6 <sup>af</sup>	<b>40%</b>
	Almoço e lanche + jantar – 2 <sup>af</sup> a Domingos e Feriados	<b>45%</b>
<b>Higiene e Conforto Pessoal</b>		
<b>Higiene e Conforto Pessoal</b>	1x dia – 2 <sup>af</sup> a 6 <sup>af</sup>	<b>20%</b>
	1x dia – 2 <sup>af</sup> a Domingos e Feriados	<b>25%</b>
	Higiene Adicional - 2 <sup>af</sup> a 6 <sup>af</sup>	<b>10%</b>
	Higiene Adicional - 2 <sup>af</sup> a Domingos e feriados	<b>10%</b>
<b>Higiene Habitacional</b>		<b>5%</b>
<b>Tratamento de Roupa</b>		<b>5%</b>
<b>Serviços Extra</b>		
<b>Cabeleireira</b>		<b>5 €/por serviço</b>
<b>Enfermagem(material pago à parte)</b>		<b>12€/hora</b>

a) A percentagem a ser cobrada está diretamente relacionada com os serviços a prestar;

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 (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde,



escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

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. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor



matricial ou do documento que title a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

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. 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

6. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos: declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;



7. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

8. O pagamento da comparticipação dos clientes far-se-á nas seguintes condições e prazos:

- a) De carácter mensal;
- b) Efetua-se até ao 8º dia útil do mês a que respeita;
- c) No caso de existirem duas pessoas do mesmo agregado familiar a usufruírem da resposta social de SAD, haverá uma redução de 20% na mensalidade do segundo elemento do agregado;
- d) Haverá redução de 10% na comparticipação familiar quando o período de ausência, devidamente justificado, seja igual ou superior 15 dias não interpolados;
- e) Quando os serviços de SAD não se puderem efetuar durante 10 ou mais dias, a SOLSIL avisa com antecedência mínima de 48 horas, caso em que a Direção da Instituição decidirá se há lugar a desconto;
- f) Sempre que o cliente faltar um mês inteiro pagará 20% da mensalidade, se avisar previamente;
- g) Em caso de desistência antes do final do mês não haverá lugar a restituição correspondente;
- h) Sempre que se verificarem atrasos no pagamento da mensalidade, será cobrada uma multa de 50 centimos por cada dia de atraso, até regularização da situação. As situações excecionais devidamente justificadas deverão ser analisadas pontualmente pelo Diretor Técnico dando conhecimento à Direção;
- i) No caso de falecimento do cliente, a mensalidade poderá ser restituída à pessoa responsável pelo mesmo. O valor a restituir corresponderá aos dias do mês após o seu falecimento;
- j) Não será incluído na comparticipação mensal os encargos com cabeleireiro e barbearia. Os clientes, quando usufruírem destes serviços, terão de os pagar no ato, de acordo com a tabela de preços em vigor.



9. Sempre que haja lugar a alterações, no preçário das participações familiares, previstas anualmente, a Instituição participará por escrito ao cliente ou seu responsável.

#### **ARTIGO Nº 16**

##### **(Alterações à participação familiar mensal)**

1. Alterados os rendimentos, despesas, composição do agregado familiar ou serviços solicitados que estiveram na base do cálculo e fixação da participação familiar, proceder-se-á às devidas retificações, acertando o valor da mensalidade seguinte;
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a revisão da participação familiar mensal é efetuada no primeiro trimestre de cada ano civil.
3. As alterações à participação familiar mensal devem ser comunicadas ao cliente ou responsável com uma antecedência mínima de 5 dias úteis.

#### **CAPÍTULO IV**

#### **FUNCIONAMENTO**

#### **ARTIGO Nº 17**

##### **(Instalações)**

O SAD desenvolve-se a partir de um equipamento de suporte na SOLSIL.

#### **ARTIGO Nº 18**

##### **(Período de Funcionamento)**

O SAD funciona 7 dias da semana.

#### **ARTIGO Nº19**

##### **(Horário de Funcionamento)**

1. O equipamento SAD funciona das 8.30 às 18.00.
2. O SAD aos Sábados, Domingos, Feriados funciona até às 13.00h.



## **ARTIGO N° 20**

### **(Encerramento)**

1. O SAD funciona todos os dias do ano;
2. O SAD encerrará sempre que recomendado pelos Serviços de Saúde Oficiais no caso de surto de doenças infecto-contagiosas;
3. Em situações excepcionais e temporárias, dando conhecimento prévio aos clientes ou seu representante.

## **ARTIGO N°21**

### **(Área de abrangência)**

1. O SAD abrange o espaço territorial da freguesia de Oiã.
2. O SAD só efetuará serviços fora da Freguesia de Oiã, quando existirem vagas.

## **ARTIGO N°22**

### **(Alimentação)**

A alimentação será igual para todos os clientes, salvo regimes dietéticos prescritos pelo médico, sendo as refeições entregues no domicílio.

## **CAPÍTULO V**

### **DIREITOS E DEVERES**

## **ARTIGO N.º 23**

### **(Direitos da Instituição)**

A SOLSIL tem direito :

1. Ao cumprimento de todas as disposições emanadas no âmbito do presente Regulamento e inerentes ao funcionamento desta resposta social.
2. A receber o pagamento dos serviços prestados ao cliente, constantes na adenda do contrato de prestação de serviços.



## **ARTIGO N.º 24**

### **(Deveres da Instituição)**

1. Assegurar o cumprimento do definido no Artigo 4º do presente Regulamento.
2. Prestar ao cliente os serviços constantes no respetivo Regulamento Interno, destinados a assegurar a satisfação das necessidades requeridas e acordadas com o cliente e/ou o seu responsável;
3. Prestar um serviço de qualidade, mantendo uma conduta digna e de respeito para com o cliente, na prestação do trabalho a realizar;
4. Participar por escrito ao cliente ou seu responsável, sempre que haja lugar a alterações na prestação de serviços inicialmente acordados;
5. Participar por escrito ao cliente ou seu responsável, sempre que haja lugar a alterações, previstas anualmente, no preçário de participações familiares.
6. Garantir a confidencialidades de todas as informações e dados fornecidos pelo cliente e/ou responsável;

## **ARTIGO N.º 25**

### **(Direitos dos Clientes)**

1. Os clientes do SAD têm direito sempre que, por escrito, solicitem:
  - a) Refeições diárias e acompanhamento nas mesmas;
  - b) Higiene corporal do cliente, quando este se encontre impossibilitado de, por si só, a realizar condignamente;
  - c) Limpeza das divisões da casa de maior frequência diária do cliente;
  - d) Tratamento da roupa que o cliente necessita diariamente;
  - e) Serviços de enfermagem;
  - f) Aquisição de artigos necessários a pedido do cliente;
  - g) Acompanhamento nas saídas ao exterior, se as condições físicas e psíquicas o permitirem e só no caso de não haver familiares de suporte;
  - h) Comemorações de datas festivas;
  - i) Convívio intra e inter-geracional;
2. Os clientes têm também o direito a:
  - a) Dar entrada no SAD por vontade própria;



- b) Usufruir do plano de cuidados estabelecido;
- c) Exigir qualidade na prestação dos serviços solicitados e contratados;
- d) Garantia do respeito e tratamento com gentileza por parte da equipa prestadora de serviços;
- e) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos, sem a sua prévia autorização e/ou do respetiva responsável;
- f) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços;
- g) Manter a sua inscrição no SAD, quando por razões de natureza transitória devidamente justificadas tais como, doença, acidentes, acompanhamento de familiares e outras relacionadas com a sua integração social e familiar, não possa frequentar os serviços do SAD.

## **ARTIGO N.º26**

### **(Deveres dos Clientes)**

São deveres dos clientes do SAD:

- a) Formalizar a prestação de serviços através de um contrato escrito entre a SOLSIL e o cliente/familiar responsável;
- b) Apresentar todos os documentos solicitados no artigo nº9;
- c) Tratar com respeito e gentileza a equipa prestadora de serviços;
- d) Colaborar com a equipa prestadora de serviços na medida das suas possibilidades;
- e) Só pode solicitar aos profissionais do SAD, funções do âmbito das suas competências sem, contudo, prescindir dos serviços a que têm direito;
- f) Participar nos serviços do SAD de acordo com a tabela de participação em vigor e o contrato estabelecido;
- g) Comunicar ao Coordenador da 3ª idade ou Diretor Técnico qualquer alteração do montante do seu rendimento;
- h) Comunicar ao Coordenador da 3ª idade ou Diretor Técnico qualquer alteração dos hábitos quotidianos, ou que pretendem ausentar-se do domicílio, sempre que estes impliquem mudanças na prestação de serviços.



## **ARTIGO N.º 27**

### **(Direitos e Deveres dos Colaboradores)**

1. São direitos dos Colaboradores, sem prejuízo dos constantes do contrato coletivo de trabalho:

- a) Ser tratados com dignidade e respeito;
- b) Ter condições necessárias para o exercício das suas funções;
- c) Ter acesso a informações sobre legislação ou qualquer outro assunto que diga respeito aos trabalhadores das IPSS's;
- d) Serem apoiados pelo Diretor Técnico e/ou Coordenador da 3ª idade nas funções que lhes são confiadas;
- e) Participar em ações de formação que permitam o enriquecimento pessoal e profissional.<sup>a</sup>

2. São deveres dos Colaboradores:

- a) Ter em atenção a vulnerabilidade e a situação especial de vida dos clientes e respeitar a origem cultural e/ou étnica de cada um;
- b) Aceitar formação adequada e ser continuamente encorajados de forma a desempenhar as suas funções com sentido de responsabilidade, agindo sempre de modo a merecer e a ganhar o respeito dos clientes e a proporcionar-lhes momentos positivos;
- c) Desenvolver a sua atividade no máximo das suas capacidades, com zelo, competência, responsabilidade e ética profissional, contribuindo para o desenvolvimento do trabalho de equipa, para a melhoria da prestação de serviços, e para o bom nome da Instituição;
- d) Guardar sigilo profissional;
- e) Estar abertos às inovações que possam contribuir para a formação e integração dos clientes no meio intra e interinstitucional;
- f) Resolver com ética e com espírito de tolerância os problemas que surjam no contacto com os clientes ou com outros membros;
- g) Respeitar os colegas, os superiores hierárquicos e dirigentes da Instituição;
- h) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade e exercer com zelo e dedicação a sua função;



- i) Zelar pela preservação e uso dos bens, instalações e equipamentos da Instituição e clientes;
- j) Zelar pela sua segurança e saúde, submetendo-se aos exames promovidos pela Instituição.

## **CAPÍTULO VI UTILIZAÇÃO DO SAD**

### **ARTIGO Nº28 (Utilização e Cessação de Frequência do SAD)**

1. Uma vez admitido, o cliente passa a usufruir dos serviços do SAD, constantes do contrato celebrado.
2. Sempre que o cliente requeira o alargamento ou redução dos serviços a prestar e que não constem do contrato celebrado, esse facto deverá ser comunicado por escrito pelo próprio ou pelo responsável ao Coordenador da 3ª idade ou Diretor Técnico da SOLSIL.
3. A frequência do equipamento SAD cessa quando:
  - a) O cliente ou o seu responsável abdicarem, de livre vontade, dos serviços e o comuniquem, por escrito, ao Coordenador da 3ª idade ou Diretor Técnico da SOLSIL;
  - b) O cliente deixe de usufruir do SAD, em ausências injustificadas, por um período até um mês;
  - c) Se verifique o desrespeito sistemático ao presente Regulamento, o que constará por escrito do processo individual do cliente.

## **CAPÍTULO VII ORGANIZAÇÃO E PESSOAL**

### **ARTIGO N.º 29 (Pessoal)**

O quadro de pessoal encontra-se afixado no placard do hall de entrada principal do edifício sede, contendo a indicação dos recursos humanos da instituição e respetiva categoria e horário de trabalho.



## **CAPÍTULO VIII**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **ARTIGO N.º 30**

##### **(Falecimento)**

O falecimento do cliente será comunicado à família ou pessoa responsável para comparecer na Instituição em tempo útil e proceder à realização do respetivo funeral.

#### **ARTIGO N.º 31**

##### **(Reclamações e Sugestões)**

1. Qualquer reclamação ou sugestão pode ser apresentada diretamente ao Coordenador da 3ª idade ou Diretor Técnico que resolverá o caso ou o apresentará superiormente se ele exceder a sua competência.

2. A Instituição possui livro de reclamações em papel e electrónico, ([www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt)) de acordo com o Decreto – Lei nº 74/2017, 21 de junho.

3. A Instituição possui caixa de sugestões.

#### **ARTIGO N.º 32**

##### **(Foro Competente)**

Em caso de conflito jurídico entre os outorgantes, as situações deverão reportar-se ao Tribunal da Comarca de Oliveira do Bairro.

## **CAPÍTULO IX**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **ARTIGO N.º 33**

##### **(Alterações ao regulamento)**

1. As condições estipuladas no presente regulamento podem ser alteradas mediante as necessidades e evolução institucionais, sendo que estas alterações serão comunicadas ao Instituto da Segurança Social, no prazo de 30 dias, antes da sua entrada em vigor.

**ARTIGO N.º 34**  
**(Omissões e Dúvidas)**

Os casos omissos ou duvidosos devem ser analisados e resolvidos pela Direção da Instituição, com a colaboração do Diretor Técnico e Coordenador da 3ª idade, quando solicitados.

**ARTIGO N.º 35**  
**(Vigência do Regulamento)**

O presente Regulamento Interno entra em vigor a partir de 07 de Março de 2024, após ter sido aprovado em reunião da Direção da Instituição, devendo ser revisto sempre que oportuno.

Silveiro, 07 de Março de 2024

A DIREÇÃO

  
SOLSIL  
Associação de Solidariedade Social do Silveiro  
A DIREÇÃO,

  
  
António Lúcio Martins  
Horácio José Santos Ribeiro

Solsil – Associação de Solidariedade Social do Silveiro  
Rua das Areias, 46 – Silveiro  
3770-066 Oiã  
Telefone: 234 729 170  
Fax: 234 729 171  
E – mail: geral@solsil.pt  
WEB: [www.solsil.pt](http://www.solsil.pt)