

Guia Prático

Como criar uma empresa de “Serviços de Apoio Domiciliário”

Apresentação

Considera-se SAD-Serviço de Apoio Domiciliário¹ a resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou as actividades da vida diária.

Para além disso, são objectivos do SAD:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
- c) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- d) Apoiar os utentes e famílias na satisfação das necessidades básicas e actividades da vida diária;
- e) Colaborar e ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde.

Serviços do SAD

O SAD deve proporcionar um conjunto diversificado de serviços¹, em função das necessidades das pessoas, nomeadamente:

- a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- b) Colaboração na prestação de cuidados de saúde sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, podendo também proporcionar o acesso a cuidados especiais de saúde;
- c) Manutenção de arrumos e limpeza da habitação estritamente necessária à natureza do apoio a prestar;
- d) Confecção de alimentos no domicílio e ou distribuição de refeições, quando associada a outro tipo de serviço do SAD;
- e) Acompanhamento das refeições;
- f) Tratamento de roupas, quando associado a outro tipo de serviço do SAD;
- g) Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades.

¹Fonte: Despacho Normativo 62/99 de 12 de Novembro de 1999

Guia Prático

Requisitos

Os requisitos *Gerais* para criar um SAD-Serviço de Apoio Domiciliário¹ são:

- Ser pessoa singular ou colectiva que explore o estabelecimento como proprietária, arrendatária ou a qualquer outro título;
- Idoneidade do requerente e do pessoal ao seu serviço;
- Dispor de pessoal técnico e auxiliar necessário ao funcionamento do serviço;
- Possuir situação contributiva regularizada perante a Segurança Social.

Específicos:

- Possuir um director técnico com formação técnica e académica correspondente a bacharelato ou licenciatura no âmbito das ciências sociais e humanas ou ciências da saúde;
- Possuir pessoal técnico, ajudantes familiares e outro, adequado ao bom funcionamento dos serviços, de acordo com os indicadores estabelecidos;
- Dispor de instalações e equipamentos adequados.

Ao director técnico compete, designadamente:

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, execução, controlo e avaliação;
- b) Assegurar o recrutamento de profissionais com formação/qualificação adequada à prestação dos serviços propostos;
- c) Assegurar a coordenação das equipas prestadoras de cuidados;
- d) Garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação e da elaboração do respectivo plano de cuidados;
- e) Garantir a supervisão do pessoal do SAD;
- f) Proporcionar o enquadramento técnico para avaliação da evolução de cada situação, em função do plano de cuidados definido;
- g) Sensibilizar o pessoal face às problemáticas dos utentes.

¹Fonte: Despacho Normativo 62/99 de 12 de Novembro de 1999

Guia Prático

Processo

Verificação na Câmara Municipal

O promotor deste negócio deverá verificar, junto da Câmara Municipal, se existe algum entrave à emissão da licença de utilização do espaço que escolheu para instalar o SAD.

Elaboração do ante-projecto e parecer técnico prévio da Segurança Social

Para a implantação do estabelecimento, os interessados devem fazer um ante-projecto da infra-estrutura e requerer ao CDSS-Centro Distrital de Segurança Social da respectiva área um parecer técnico prévio relativo às condições necessárias ao desenvolvimento da actividade pretendida.

O requerimento ao CDSS deve ser acompanhado dos seguintes documentos ao abrigo do Decreto-Lei 133-A/97 :

1. Planta, alçados e cortes das instalações existentes ou adquirir à escala 1/100, com a indicação das dimensões, nº de divisões e utilizações pretendidas;
2. Planta de localização à escala 1/100;
3. Memória descritiva;
4. Termo de responsabilidade do autor do projecto.

Elaboração do projecto final

Elaborar o projecto final tendo em conta as sugestões do Centro Distrital de Segurança Social, caso o parecer desta entidade tenha sido favorável.

Aprovação da Câmara

Entregar o projecto final na Câmara Municipal de forma a obter a aprovação e levantar a licença de construção.

Construção ou adaptação

Construir ou adaptar a infra-estrutura e equipá-la. Ter em linha de conta a utilização de materiais de qualidade. Do equipamento de um SAD depende muitas vezes a qualidade e eficácia dos serviços.

Guia Prático

Processo (cont.)

Vistoria ou licença da Câmara Municipal

Pedir uma vistoria à Câmara Municipal ou a emissão da licença de utilização.

Vistoria técnica do CDSS e emissão do alvará

O licenciamento do SAD é titulado por alvará, mediante requerimento entregue no Centro Distrital de Segurança Social (CDSS) da respectiva área, sendo a emissão deste precedida de vistoria técnica, nos termos do Decreto-Lei nº 133-A/97 e respectivas actualizações.

Não se encontrando reunidas todas as condições técnicas de funcionamento exigidas para a concessão do alvará, mas sendo seguramente previsível que estas podem ser satisfeitas no prazo de 180 dias, poderá ser concedida uma autorização provisória de funcionamento

Constituição da empresa

O primeiro passo é fazer um estudo de mercado para saber se existe viabilidade económica para o negócio. Tendo em conta o resultado do estudo, provavelmente positivo dada a falta de unidades de apoio à terceira idade, será primordial constituir a empresa ou sociedade.

A actividade económica do SAD, está incluída no grupo CAE 8532.

Em Portugal existe uma rede de Centros de Formalidades de Empresas destinada ao apoio à constituição legal de empresas, que inclui a possibilidade de constituir uma empresa numa hora (Número Azul 808 213 213 e sítio na Internet: <http://www.cfe.iapmei.pt>)

Legislação¹

Aconselhamos a análise da seguinte legislação:

- Despacho normativo 62/99 de 12 de Novembro de 1999;
- Decreto-Lei 268/99 de 15 de Julho de 1999;
- Decreto-Lei 133-A/97 de 30 de Maio de 1997.

¹ O guia foi elaborado tendo por base esta legislação. Poderá adquiri-la solicitando à ANJE.

Condições de Implantação

O edifício ou parte de edifício onde irá funcionar o SAD deve obedecer à legislação aplicável, designadamente regulamento das edificações urbanas, segurança e higiene no trabalho, segurança contra incêndios, licenciamento de obras particulares, acessibilidade a pessoas com mobilidade condicionada, segurança de instalações de utilização de energia eléctrica e segurança de instalações colectivas em edifícios e entradas, segurança de postos de transformação e seccionamento, instalações telefónicas de assinantes, betão armado e pré-esforçado, canalizações de águas e esgotos.

Guia Prático

Condições de Implantação (cont.)

O SAD¹ é composto por áreas funcionais, entendendo-se por estas o conjunto de compartimentos e espaços necessários para realizar determinadas funções específicas, devidamente articuladas entre si. As áreas funcionais a prever são:

- a) Área de acesso;
- b) Área da direcção e dos serviços técnicos;
- c) Área de serviços;
- d) Área de instalações para o pessoal.

Área de acesso: Inclui espaços destinados à recepção e espera para atendimento dos utilizadores dos serviços e ou dos seus familiares. Esta área funcional depende directamente da dimensão do SAD. O átrio deve possuir uma área de 3 m² (Exceptuam-se os SAD com capacidade para a prestação de serviços a menos de 40 utentes).

Área da direcção e dos serviços técnicos: Inclui espaços para a direcção e para o desenvolvimento de actividades administrativas e técnicas. As áreas dos compartimentos são:

- a) Gabinete ou área de atendimento/direcção/coordenação - 10 m². Este espaço pode ser polivalente, isto é, pode servir como gabinete de direcção, de reuniões internas de serviço e ainda para o atendimento dos utentes e ou seus familiares. Deve ser devidamente resguardado de modo a permitir a privacidade do trabalho ou das entrevistas;
- b) Gabinete de trabalho - 10 m², para SAD com capacidade para a prestação de serviços em número superior a 40 utentes;
- c) Para uma capacidade igual ou inferior a 40 utentes deve considerar-se 2 m² por posto de trabalho fixo, podendo este espaço ser o complemento do gabinete da direcção;
- d) Instalação sanitária do pessoal - 3 m²;
- e) Instalação sanitária do público - 3,50 m², devendo o equipamento sanitário, constituído por sanita e lavatório, ser implantado por forma a permitir a mobilidade no interior do compartimento em cadeira de rodas;
- f) Caso não se preveja grande afluência de público, dentro das instalações do SAD poderá haver apenas uma instalação sanitária conjunta para o pessoal e para o público, devendo esta ter as características descritas na alínea anterior.

¹Fonte: Despacho Normativo 62/99 de 12 de Novembro de 1999. Sugerimos a leitura na íntegra desde despacho.

Guia Prático

Condições de Implantação¹ (cont.)

Área de serviços:

Quando o SAD providencia a confecção e a distribuição de refeições e ou o serviço de tratamento de roupa e entrega das mesmas no domicílio, a prestação de qualquer destes serviços pode ser efectuada, quer por contrato do SAD com empresas destes ramos de actividade, quer pelo próprio SAD.

No caso de o SAD efectuar directamente estes serviços, deve prever estas áreas para a confecção de 40 refeições:

- Para a confecção/distribuição de refeições:
 - Cozinha - 10 m², constituída por zona de preparação de alimentos, zona de confecção, distribuição, recolha/lavagem e arrumação da louça;
 - Despensa de dia e arrumos - 6 m²;
 - Zona de lixo - 1,50 m² (compartimento fechado localizado em anexo à cozinha e perto de um acesso ao exterior).

- Para o tratamento de roupas/entrega ao domicílio:
 - a) Lavandaria - 10 m², constituída por zona de lavagem, secagem, engomadoria, arrumos e expediente;
 - b) Arrecadação geral - 6 m², podendo ser subdividida se necessário.

Área de instalações para o pessoal:

Inclui espaços destinados ao descanso, higiene e conforto do pessoal:

- a) Área de pessoal - 6 m²;
- b) Vestiário/instalação sanitária, com duche - 3,50 m².

Estas áreas aplicam-se para os SAD com cozinha e lavandaria. Caso não existam estes serviços, o SAD deve proporcionar espaço suficiente para que o pessoal possa guardar os seus pertences e objectos pessoais e ainda proceder à higiene pessoal quando o desejar.

¹Fonte: Despacho Normativo 62/99 de 12 de Novembro de 1999. Sugerimos a leitura na integra desde despacho.

Guia Prático

Funcionamento

O SAD deve, tendencialmente, funcionar por um período ininterrupto de vinte e quatro horas, incluindo sábados, domingos e feriados.

O SAD deve elaborar, em colaboração com o utente e respectiva família, mediante as necessidades expressas por estes e a avaliação de cada situação, um plano de cuidados individualizado, do qual constem os recursos humanos e instrumentais, designadamente ajudas técnicas.

O plano de cuidados individualizado deve ser executado por pessoal com formação adequada às actividades que desenvolve, mediante supervisão técnica, e ser sujeito a um acompanhamento e avaliação periódica.

O SAD deve, sempre que possível, assegurar a continuidade do relacionamento por parte do prestador de cuidados com o utente, por forma a permitir um contacto mais personalizado, mais próximo e mais afectivo.

O SAD deve informar a pessoa ou família ou articular com os serviços competentes quando da avaliação da situação se concluir pela inadequação dos serviços prestados à situação em presença.

O SAD deve estar habilitado a informar o utente e ou a família de outros recursos da comunidade que possam concorrer para o bem-estar da pessoa.

O SAD deve constituir um ficheiro do pessoal prestador de cuidados, donde conste, nomeadamente:

- Elementos de identificação;
- Tipo de serviços que presta;
- Formação académica;
- Formação profissional.

| Fonte: Despacho Normativo 62/99 de 12 de Novembro de 1999

Guia Prático

Funcionamento (cont.)

O SAD¹ deve constituir um ficheiro de utentes, donde conste:

- Identificação e residência;
- Identificação, endereço e telefone de familiar ou de outra pessoa a contactar em caso de necessidade;
- Indicação do médico assistente e respectivo contacto;
- Natureza e periodicidade dos cuidados a prestar e respectivos prestadores de serviços;
- Data de início e fim da prestação dos serviços;
- Cópia do contrato celebrado.

O SAD deve organizar um processo por utente, do qual conste, além dos dados referidos no número anterior, o seguinte:

- Plano de cuidados ou serviços a prestar, rubricado pelo respectivo responsável;
- Registo de cada serviço prestado e respectiva data, rubricado pelo prestador;
- Registo da avaliação periódica, rubricado pelo responsável.

O processo individual deve permanecer no domicílio do utente.

Sempre que se verifique a ocorrência do falecimento de um utente na presença exclusiva de um elemento do SAD, este deve informar imediatamente o familiar responsável e, na falta deste, informar o seu superior, que solicitará a presença do médico assistente ou do delegado de saúde.

¹Fonte: Despacho Normativo 62/99 de 12 de Novembro de 1999

Guia Prático

Direitos dos Utentes

Constituem direitos dos utentes do SAD:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização e ou da respectiva família;
- c) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;
- d) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- e) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.

Devem ser celebrados, por escrito, contratos com os utentes ou seus familiares, donde constem, nomeadamente, os direitos e obrigações de ambas as partes, o período de vigência do contrato e as condições em que pode haver lugar à sua cessação. Os serviços a prestar, a sua periodicidade e respectivo horário, bem como o preço praticado, constam de adenda ao contrato, que dele faz parte integrante. Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos no número anterior haverá lugar à actualização, no contrato, da respectiva adenda. Na assinatura do contrato deve ser anexado o regulamento do SAD devidamente rubricado pelas partes.

Regulamento interno do SAD

O regulamento interno do SAD deve conter obrigatoriamente os seguintes elementos:

- a) Regras de funcionamento do SAD;
- b) Discriminação dos serviços a prestar;
- c) Direitos e deveres dos utentes;
- d) Direitos e deveres do pessoal;
- e) Funções do pessoal;
- f) Anexo com o preço dos serviços a prestar.

O regulamento interno deverá ser dado a conhecer aos utentes e seus familiares no acto de inscrição. Todo o pessoal afecto ao serviço deve ter conhecimento do regulamento interno.

Recursos Humanos

O serviço de apoio domiciliário é dirigido por um director técnico, tal como já anteriormente tínhamos referido.

O pessoal técnico, ajudantes familiares e outro pessoal devem ser em número suficiente para assegurar:

1. O estudo dos processos de admissão e acompanhamento das situações;
2. A elaboração, execução e avaliação dos planos de prestação de cuidados;
3. As restantes actividades relativas ao funcionamento do serviço.

Os *ajudantes familiares* no exercício das suas funções, devem enquadrar-se no D.L. 141/89 de 28 de Abril. O *pessoal auxiliar* deve ser recrutado com a idade de 18 anos e possuir a escolaridade mínima obrigatória. Os serviços devem promover a observação médica do pessoal, no mínimo uma vez por ano, obtendo dessa informação médica documento comprovativo do seu estado sanitário.

Indicadores de pessoal:

Na determinação das unidades de pessoal, devem ter em conta os seguintes indicadores (adaptando-os com a necessária flexibilidade ao funcionamento de cada serviço):

1. Um director técnico, que pode acumular as funções de técnico de serviço social, quando tiver formação de técnico de serviço social;
2. Um técnico de serviço social para 60 utentes;
3. Um ajudante familiar por cada 6 utentes;
4. Um cozinheiro;
5. Um ajudante de cozinheiro por cada 30 utentes;
6. Um trabalhador auxiliar por cada 30 utentes;
7. Um motorista;
8. Um administrativo, quando se justifique.

Investimento inicial

Os investimentos vão depender de vários factores, entre os quais, a localização, pois podemos procurar um espaço mais caro, supostamente numa zona mais central, escolher uma decoração que exija a contratação de uma empresa especializada, e a compra de equipamento adequado ao SAD que queremos abrir. Quanto à localização, os preços de arrendamento variam consoante a zona onde pensa abrir o SAD e as infraestruturas existentes. Além disso há pessoas que procuram espaços anteriormente ocupados pelo mesmo ramo, com o objectivo de garantir alguns clientes, e as licenças de utilização. Muitos empreendedores optam por arrendar um espaço novo e adaptá-lo segundo um modelo muito próprio e pessoal. Outros ainda preferem comprar e fazer obras, ou então construir de raiz.

Para o nosso exemplo escolhemos um SAD que foi desenvolvido a partir de uma estrutura criada apenas para essa finalidade, isto porque poderia ser um SAD a partir de uma estrutura já existente—lar, centro de dia ou outra.

Os valores que aqui são apresentados, têm por base um SAD que irá providenciar a confecção e a distribuição de refeições e ou o serviço de tratamento de roupa e entrega das mesmas ao domicílio, por contrato com empresas destes ramos de actividade. Portanto para o nosso caso escolhemos o exemplo de arrendamento de um espaço, com uma área de cerca de 60m² cobertos, que necessita em média de 2 empregados .

Iremos em seguida, apresentar o mapa de investimento inicial do nosso exemplo, contudo os valores que aqui são apresentados, não devem ser assumidos como pressupostos na viabilidade económico-financeira das empresas que pretendem criar um SAD. Trata-se de um exercício académico, a realidade irá dizer ao empreendedor os valores que se ajustam à sua realidade.

Guia Prático

Investimento inicial (cont.)

Rúbricas	Valor unitário	Quant.	unidade	Total área	Total em euros (ano)
Encargos com a constituição da empresa					500 €
Projecto de Arquitectura					2.500 €
Projecto de Engenharia					1.700 €
Projecto de Electricidade					5.000 €
Obras de adaptação	250 €		m2	60	15.000 €
Equipamento Básico:					
Sala de espera					
balcão de atendimento no átrio de entrada	500 €	1			500 €
cadeiras de espera	100 €	3			300 €
gabinete da direcção				10	
mesa	200 €	2			400 €
armário	250 €	1			250 €
cadeiras	100 €	6			600 €
gabinete para atendimento				10	- €
mesa	200 €	1			200 €
armário	250 €	1			250 €
cadeiras	100 €	4			400 €
marquesa	400 €	1			400 €
Arrecadação					
Armários	100 €	4			400 €
Material Informático e caixa registradora (1PC, 1 Multifunções e software adequado)					4.000 €
Promoção / Divulgação (site..)					2.500 €
Sistema de Iluminação Geral					2.500 €
Sistema de som					2.500 €
Sistema de Ar condicionado					3.000 €
Consumíveis					5.000 €
Imprevistos					1.800 €
TOTAL					49.700 €

Guia Prático

Prestações mensais

Neste exemplo, serão contratadas 2 pessoas, o director técnico que acumula as funções de técnico de serviço social e uma assistente, que será recepcionista/administrativa. Quanto à forma de funcionamento do SAD, existirão vários contratos com profissionais nos vários cuidados específicos de saúde, higiene e conforto pessoal, enfermagem, entre outros. O pressuposto base será uma comissão para o profissional sobre os vários trabalhos. O SAD tal como já referimos irá manter esta base de dados actualizada no sentido de manter o melhor serviço ao melhor preço.

Rúbricas	Valor unitário	Quant.	unidade	Total em euros/mês
Vencimentos(s/encargos)				
Director técnico	1.250 €	1	pessoa	1.250 €
Assistente	400 €	1	pessoa	400 €
Despesas correntes (telecomunicações, água, luz...)	150 €	1	mês	150 €
Renda	1.000 €	1	mês	1.000 €
Consumíveis	600 €	1	mês	600 €
Promoção	125 €	1	mês	125 €
Contabilidade	125 €	1	mês	125 €
Outros custos	500 €	1	mês	500 €
TOTAL				4.150 €

Os valores que aqui são apresentados, não devem ser assumidos como pressupostos na viabilidade económico-financeira dos planos de negócios das empresas que pretendem vir a criar. Trata-se de um exercício académico, a realidade irá dizer ao empreendedor os valores reais.

BALANÇO

Classificação	Critério
Médio	Investimento
Média	Rentabilidade
Baixa	Concorrência
Baixo	Risco Económico

Guia Prático

CONTACTOS ÚTEIS

Instituto da Segurança Social, I.P.

Rua Castilho, n.º 5 – 3º, 1250-066 Lisboa

Tel. 213 184 900 Fax: 213 184 935

ANJE – Associação Nacional de Jovens Empresários Academia dos Empreendedores

Casa do Farol, Rua Paulo Gama,

4169-006 Porto

Tel: 22 01 08 072/79

Fax: 22 01 08 067/10

URL: <http://www.anje.pt/academia>

E-mail: academia@anje.pt |

Memoria Viva - Serviços de Apoio Domiciliário

Rua do amparo, n.º 151

4350-003 Porto

Tel: 913320167/967759052

E-mail: info.memoriaviva@gmail.com

A43-Arquitectura e Design

Rua Particular às Árvores, n.º 43, 2º drt

4400 - 239 V. N. Gaia

E-mail: a43@mendespinheiro.net

Contactos:

Tel / Fax: 223703057

Telemóvel: 965696409

[Ficha Técnica]

Propriedade: Associação Nacional de Jovens Empresários

Distribuição: 15.000 contactos

Redacção: Suzana Alípio (Academia dos Empreendedores)

Edição e Design: José Fontes (Academia dos Empreendedores)