



LMT
22

Santa Casa da Misericórdia de Sobral de Monte Agraço

“Ao Serviço da Comunidade”

Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



MISSÃO – AJUDAR A ENVELHECER COM SERENIDADE, ALEGRIA E BEM-ESTAR



ÍNDICE

NOTA INTRODUTÓRIA	4
CAPÍTULO I - DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD	5
Artigo 1.º - Âmbito de Aplicação).....	5
Artigo 2º - Legislação Aplicável	5
Artigo 3.º - Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD	5
Artigo 4.º - Objetivos do Regulamento.....	5
Artigo 5.º - Missão e Objetivos do SAD	5
Artigo 6.º - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas	6
CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO	6
Artigo 7.º - Condições de Admissão.....	6
Artigo 8.º - Critérios de Admissão.....	6
Artigo 9.º - Processo de Candidatura.....	7
Artigo 10.º - Base de Dados de Inscrições	8
Artigo 11.º - Admissão.....	8
Artigo 12.º - Registo dos Utentes	8
Artigo 13.º - Chave do Domicílio.....	8
Artigo 14.º - Contrato de Prestação de Serviços	8
Artigo 15.º - Comunicações	9
Artigo 16.º - Processo Individual de Utente	9
CAPÍTULO III - COMPARTICIPAÇÕES	10
Artigo 17.º - Princípios.....	10
Artigo 18.º - Conceitos.....	10
Artigo 19.º - Cálculo do Rendimento Per Capita	11
Artigo 20.º - Prova dos Rendimentos e Despesas do Utente	12
Artigo 21.º - Comparticipação do Utente	12
Artigo 22.º - Pagamento da Comparticipação	12
Artigo 23.º - Redução na Comparticipação.....	12
Artigo 24.º - Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação.....	13
Artigo 25.º - Outros Pagamentos – Serviços Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação.....	13
CAPÍTULO IV - CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO	13
Artigo 26.º - Horário de Funcionamento	13
Artigo 27.º - Familiares/Responsáveis.....	13
Artigo 28.º - Direitos/Deveres das Famílias	13
Artigo 29.º - Direitos dos Utentes	13
Artigo 30.º - Deveres dos Utentes	14
Artigo 31.º - Direitos da Misericórdia.....	14
Artigo 32.º - Deveres da Misericórdia	14
Artigo 33.º - Acompanhante	15
CAPÍTULO V – DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS	15
Artigo 34.º - Sanções/Procedimentos	15
Artigo 35.º - Cessação da Prestação de Serviços.....	15
CAPÍTULO VI – PESSOAL: DISPOSIÇÕES GERAIS	16



Santa Casa da Misericórdia de Sobral de Monte Agraço

“Ao Serviço da Comunidade”

Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

LM

Artigo 36.º - Quadro de Pessoal	16
CAPÍTULO VII – CULTO	16
Artigo 37.º - Religiões	16
CAPÍTULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS	17
Artigo 38.º - Alterações ao Regulamento	17
Artigo 39.º - Integração de Lacunas.....	17
Artigo 40.º - Livro de Reclamações.....	17
Artigo 41.º - Litígios de consumo	17
Artigo 42.º - Entrada em Vigor	17
Artigo 43.º - Aprovação, Edição e Revisões	17



NOTA INTRODUTÓRIA

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa, promover o respeito pelos direitos dos Utentes e demais interessados; assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento /estrutura prestadora de serviços e promover a participação ativa dos Utentes ou seus acompanhantes.



CAPÍTULO I - DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD

Artigo 1.º - Âmbito de Aplicação)

1. O presente *Regulamento* contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos Utentes, da resposta social *Serviço de Apoio Domiciliário* da Santa Casa da Misericórdia de Sobral de Monte Agraço, sita na EN 248, Alto dos Fetais, 2590-095 Sobral de Monte Agraço, doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por *SAD* e *Misericórdia*.

Artigo 2º - Legislação Aplicável

1. O SAD é norteado pelos princípios gerais estabelecidos no *Compromisso da Misericórdia*, normativos aplicáveis e pelo disposto no presente regulamento, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.
2. A pedido do Utente ou representante legal, é disponibilizada pela Instituição a identificação da legislação, circulares de orientação técnica e instrumentos regularmente aplicáveis, de âmbito geral da cooperação, e específico respeitante à resposta elencado abaixo:
 - Decreto-Lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro Aprova o Estatuto das IPSS;
 - Portaria nº 196-N/2015, de 1 de julho — Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.
 - Portaria nº 38/2013, de 30 de janeiro — Define os condições de organização, funcionamento instalação do Serviço de Apoio Domiciliário;
 - Decreto-Lei nº 126A/2021, do 31 de dezembro ove revoga o Decreto-Lei nº 33/2014. de 4 de março _Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridas, por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional:
 - Protocolo cooperação em vigor;
 - Circulares e Orientações Técnicas acordadas em Sede de CNAPAC: -
 - Contrato coletivo de Trabalho.

Artigo 3.º - Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD

1. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos serviços da Misericórdia;
2. O seu tratamento e retenção é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei;
3. Os dados são tratados sob orientação do(a) responsável e do(a) encarregado da proteção de dados e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de Utentes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade;
4. O Regulamento Geral da Proteção de Dados encontra-se disponível para consulta na secretaria da Misericórdia.

Artigo 4.º - Objetivos do Regulamento

1. Nos termos da legislação aplicável, o regulamento interno define as regras e os princípios específicos de funcionamento do SAD.

Artigo 5.º - Missão e Objetivos do SAD

1. O SAD é uma Resposta Social, que consiste na prestação de cuidados e serviços individualizados e personalizados no domicílio dos Utentes quando, por motivo de doença, deficiência, idade, ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.
2. O cumprimento desta missão obedece a uma estratégia de respeito pelos imperativos legais em vigor e pelos direitos do Utente, e enquanto ser biopsicossocial e espiritual dotado de dignidade e direitos, cuja relação assenta num compromisso com a qualidade e os mais elevados padrões éticos.
3. Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional e caritativa da Misericórdia, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão do SAD os princípios da dignidade humana, da família como célula cristã fundamental da sociedade, da corresponsabilidade,



LPS

da entreatada e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da conservação dos direitos adquiridos, da tolerância e da informação.

4. O SAD, nas suas atividades, e de acordo com o estatuído legalmente, visa alcançar os seguintes objetivos:
- Concorrer para a melhoria da qualidade de vida dos Utentes e famílias;
 - Prevenir a institucionalização desnecessária, decorrentes de situações de dependência;
 - Acautelar crises e a deterioração grave da situação pessoal e familiar;
 - Proporcionar apoio personalizado aos Utentes e/ou suas famílias no seu domicílio, de forma a criar condições facilitadoras de desenvolvimento global, assegurando-lhe cuidados de ordem física e apoio social, estabilidade emocional e vivência social.
 - Contribuir para a promoção de atividades de sensibilização à comunidade envolvente que tenham por objetivo facilitar a integração do Utente, objetivando contribuir para a melhoria da qualidade de vida;
 - Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
 - Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia dos Utentes;
 - Prestar apoio psicossocial aos Utentes e familiares, de modo a contribuir para o seu equilíbrio, bem-estar e melhoria da qualidade de vida.

Artigo 6.º - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. Para concretizar os objetivos suprarreferidos, o SAD assegurará:
- Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados solicitados;
 - Fornecimento e distribuição de refeições, de acordo com as melhores práticas nutricionistas;
 - Lavagem e tratamento de roupa do Utente;
 - Acesso a atividades de convívio, ocupação e lazer;

CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO

Artigo 7.º - Condições de Admissão

1. A admissão do Utente será feita tendo em conta as seguintes condições:
- 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.
 - Que a admissão seja da vontade do Utente/e ou seus familiares (condição indispensável);
 - Não ter o apoio necessário da parte de familiares, amigos e/ou voluntários, que lhe assegurem os cuidados informais (nos casos de Utentes em situação de grande dependência);
 - Não ter diagnosticadas perturbações na área da saúde mental, que ponham em causa o normal funcionamento da resposta social;

Artigo 8.º - Critérios de Admissão

1. A admissão de Utentes será feita de acordo com os seguintes critérios:
- Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social;
 - Frequentar outra Resposta Social da Instituição;
 - Localização geográfica;
 - Grau de dependência;
 - Irmão, Benfeitor ou voluntário, com efetiva e reconhecida colaboração na vida da Instituição;

Critérios de Admissão	Pontuação
Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social	• Deterioro Social Severo – 30 pontos
	• Situação Social Intermédia – 20 pontos
	• Situação Social Boa – 10 pontos
Frequentar outra Resposta Social da Instituição	• Sim – 15 pontos
	• Não – 0 pontos



Santa Casa da Misericórdia de Sobral de Monte Agraço

“Ao Serviço da Comunidade”

Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

LAC

Localização Geográfica	<ul style="list-style-type: none">• Residente no concelho – 15 pontos• Residente em concelho limítrofe – 10 pontos• Não reside no concelho nem em concelho limítrofe – 0 pontos
Grau de Dependência	<ul style="list-style-type: none">• Dependência Total – 25 pontos• Dependência Grave – 20 pontos• Dependência Moderada – 15 pontos• Dependência Ligeira – 10 pontos• Independência Total – 5 pontos
Irmão, Benfeitor ou Voluntário, com efetiva e reconhecida colaboração na vida da Instituição	<ul style="list-style-type: none">• Sim – 15 pontos• Não – 0 pontos

Nota: A soma das pontuações mais elevadas dará um total de 100 pontos.

2. A priorização de cada caso terá por base o somatório dos pontos obtidos em cada um dos cinco critérios definidos acima.
3. A ordem de inscrição só é tida como critério de priorização quando surge uma situação de empate de pontuação entre dois ou mais candidatos.
4. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o SAD procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos socialmente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, conjugadamente, garantindo a sustentabilidade da resposta social.

Artigo 9.º - Processo de Candidatura

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.
2. Os candidatos a Utente, familiar/responsável e/ou Acompanhante deverá dirigir-se ao/ à Diretor(a) Técnico/a do SAD, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um **Processo Individual do Utente**. Deverá, nesse momento, em cumprimento Regulamento Geral de Proteção de Dados, entregar prova dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
 - b) Cartão de Contribuinte;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
 - d) Cartão de Utente (SNS);
 - e) Relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do Utente;
 - f) Duas fotografias;
 - g) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - h) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - i) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
 - j) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
 - k) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
 - l) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
 - m) Declaração em como consentiu à cópia e consulta dos documentos supra, apenas e tão só para o fim previsto, isto é, constituir o Processo Individual do Utente e no cumprimento do RGPD.
3. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 12 meses, após o que deve proceder-se à renovação da referida inscrição. É obrigatória a entrega dos documentos necessários



ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.

Artigo 10.º - Base de Dados de Inscrições

1. As inscrições de potenciais Utentes para futura admissão serão registadas numa base de dados.

Artigo 11.º - Admissão

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao/à candidato/a feita pelo Diretor(a) Técnico(a) destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, Normas, Princípios e Valores da Misericórdia.
2. As admissões serão efetuadas pela Mesa Administrativa sob proposta da Direção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos Utentes e a atribuição da respetiva comparticipação mensal.
3. O Diretor(a) Técnico(a) deve no ato de admissão:
 - a) Prestar ao Utente, familiar/responsável e/ou Acompanhante, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do Utente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano do SAD;
 - b) Informar o Utente, familiar/responsável e/ou Acompanhante do valor da comparticipação a pagar à Misericórdia;
 - c) Informar o Utente, familiar/ responsável e/ou acompanhante do Regulamento Interno;
 - d) Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual previamente definido com o familiar/responsável e/ou Acompanhante, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
 - e) Informar o Utente, familiar/responsável e/ou Acompanhante do Regulamento Interno;
 - f) Informar o Utente, familiar/responsável e/ou Acompanhante da forma de pagamento da mensalidade e do funcionamento de todos os serviços.
4. Será solicitado ao familiar/responsável e/ou Acompanhante pelo pedido de acolhimento que assumam:
 - a) A obrigação de acompanhar e apoiar o Utente durante a estadia no SAD;
 - b) A responsabilidade de se providenciar pela receção do Utente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de prestação de serviços;
5. A falta de veracidade nas informações prestadas pelo Utente, familiar/responsável e/ou Acompanhante familiares ou Utentes, poderá originar a não admissão do Utente no equipamento ou a respetiva denúncia do contrato de prestação de serviços celebrado com a Misericórdia.

Artigo 12.º - Registo dos Utentes

1. O SAD dispõe de um Livro de Registo de Admissões dos Utentes atualizado, no qual consta a identificação do Utente, data de entrada, de saída, motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência.

Artigo 13.º - Chave do Domicílio

1. Deverá constar no Processo Individual do Utente:
 - a) Termo de Responsabilidade (Usufruto da Chave);
 - b) Termo de Entrega/devolução da Chave;
2. O local onde são guardadas as chaves só deve ser acessível aos colaboradores responsáveis pela sua gestão.
3. Os colaboradores responsáveis pela gestão da chave não estão autorizados após o turno a levar as chaves consigo.

Artigo 14.º - Contrato de Prestação de Serviços

1. A prestação de serviços do SAD pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, após a sua celebração.



“Ao Serviço da Comunidade”

Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os Utentes, seus familiares/responsáveis e/ou representante legal, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os Utentes, familiares/responsáveis e/ou representante legal, após o conhecimento do presente Regulamento Interno, devem assinar contrato de prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento, receção e aceitação das regras constantes do presente regulamento.
4. Sempre que o Utente não possa assinar o regulamento interno nem o contrato de prestação de serviços, por quaisquer razões físicas ou por não saber ler/escrever, deverá ser aposta a sua impressão digital, no lugar da sua assinatura, e escrever-se termo de rogo, assinando o familiar, o responsável ou o gestor de negócios. No caso de o Utente, por razões psíquicas, se encontrar interdito ou inabilitado do exercício dos seus direitos, os referidos documentos deverão ser assinados, em seu lugar, pelo tutor, curador ou representante legal.
5. O Regulamento Interno, salvo em casos excepcionais e a pedido do Utente, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante, ser-lhe-á entregue via e-mail;

Artigo 15.º - Comunicações

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.
2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Misericórdia proceder ao envio dos recibos de comparticipação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.
3. É da exclusiva responsabilidade do Utente, familiar/responsável e/ou Acompanhante, a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

Artigo 16.º - Processo Individual de Utente

Para que Utente que usufrua dos serviços prestados pelo SAD será organizado um Processo Individual e Confidencial do Utente tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo deve conter declaração em como o Utente consentiu a consulta e cópia dos documentos infra, apenas e tão só para o fim previsto, isto é, constituir o PI. é numerado e deve englobar:

a) Área Sociofamiliar:

Os documentos entregues no ato da candidatura e as respetivas atualizações indicadas no Art.º9 e para além destes os seguintes:

- Ficha de inscrição;
- Ficha de admissão;
- Identificação e contato do familiar/responsável e/ou do representante legal pela admissão do Utente;
- Documento (s) comprovativo (s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente [documentos comprovativos dos últimos três meses], etc.);
- Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar ao SAD;
- Identificação e contacto do familiar/responsável e/ou representante legal pela admissão do Utente;
- Registo da evolução da situação do Utente;
- Plano Individual de Cuidados;

b) Área da Saúde:

- Fotocópia do cartão de Utente do SNS;
- Identificação e contacto do médico assistente;
- Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do Utente;
- Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do Utente no SAD.

a) Área jurídica:



- O Utente e o seu familiar/responsável e/ou Acompanhante, deverão assinar um contrato de prestação de serviços com a Misericórdia, onde constem obrigatoriamente os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo Utente, bem como a comparticipação mensal para com o SAD, sujeitando-se o Utente às atualizações do valor do Rendimento *Per Capita* ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa no início de cada ano civil;
- Declaração de vontade;
- Termo de entrega;
- Cessaçãõ do Contrato de Prestação de Serviços, com indicação da data e motivo. Este documento é redigido e integrado ao processo aquando do seu arquivo.

CAPÍTULO III - COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 17.º - Princípios

1. Na determinação das comparticipações dos Utentes deverão ser observados os seguintes princípios:
 - **Princípio da Universalidade** – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de Utentes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.
 - **Princípio da justiça social** – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os Utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.
 - **Princípio da proporcionalidade** – a comparticipação de cada Utente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.

Artigo 18.º - Conceitos

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

1. **Agregado Familiar** – é o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.
2. **Rendimento Mensal Líquido do Agregado Familiar** – é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os subsídios de férias e de Natal.

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

1. Do trabalho dependente;
2. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
3. De Pensões;
4. De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
6. Prediais;
 - 6.1. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no Art. 8.º do Código do IRS, designadamente:
 - a) As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
 - b) As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
 - c) A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
 - d) À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
 - 6.2. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial.
 - 6.3. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a



Santa Casa da Misericórdia de Sobral de Monte Agraço

“Ao Serviço da Comunidade”

Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

2012

390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite

7. De capitais;

7.1. Consideram-se os rendimentos de capitais os rendimentos definidos no Art. 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros.

7.2. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar ou de quem se encontre à prestação de alimentos sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

8. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

9. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

Despesas Fixas – consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- Despesas referentes à comparticipação dos descendentes e outros familiares pela frequência de outra resposta social.

As despesas mensais fixas, a que se refere a alínea b), c) e d) têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.

Artigo 19.º - Cálculo do Rendimento Per Capita

1. O cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas¹

N= Número de elementos do agregado familiar

2. A comparticipação financeira devida pela utilização dos serviços presentes no Art.º. 6º deste Regulamento, para Utentes abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar, de acordo com o seguinte quadro:

Serviço de Higiene Pessoal	30%
Serviço de Alimentação	25%
Serviço de Higiene Habitacional	5%
Serviço de Tratamento de Roupas	5%
Outros serviços	10% (ver nota)

¹ Ver – Conceitos



Nota – A mensalidade tem um acréscimo de 10% quando o serviço é efetuado os 7 dias por semana, não excedendo os 75% sobre o rendimento per capita.

Artigo 20.º - Prova dos Rendimentos e Despesas do Utente

1. A prova dos Rendimentos do Utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva Nota de Liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Misericórdia convencionar um montante de comparticipação do Utente.
3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva Nota de Liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do Utente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do Utente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

Artigo 21.º - Comparticipação do Utente

1. As mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, tendo em conta o disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.
2. Serão solicitados anualmente ao Utente e ao agregado familiar, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.
3. Os Complementos por Dependência fazem parte do rendimento do Utente para o cálculo do rendimento *per capita*.
4. Quando se verifique alguma alteração da situação socioeconómica do agregado familiar que determine alteração da respetiva comparticipação mensal, o Utente ou familiar, pode solicitar por escrito à Mesa Administrativa a revisão da mensalidade mediante apresentação de comprovativos da referida alteração. Contudo, o valor da mensalidade atualizado somente se torna efetivo a partir do mês seguinte àquele em que se verificar a sua aprovação.

Artigo 22.º - Pagamento da Comparticipação

1. A comparticipação do Utente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 10 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
2. O pagamento pode ser efetuado em dinheiro, cheque, MB, ou transferência bancária (IBAN PT50 0036 0339 99100000597 40), sendo exigido neste último caso o respetivo comprovativo.
3. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isto não se registre, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 4% no mês seguinte.
4. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, será motivo para exclusão da resposta social.
5. No momento do pagamento será entregue recibo comprovativo do mesmo, encontrando-se discriminado o valor da mensalidade (correspondente ao mês corrente) e o valor dos extras (correspondentes ao mês anterior).

Artigo 23.º - Redução na Comparticipação

1. Haverá redução no valor da comparticipação quando se verifique as seguintes situações:
 - a) A não frequência, por motivo de férias, de internamento hospitalar (através da apresentação de relatório médico) ou outro devidamente justificado, tendo sido dado conhecimento antecipado à Instituição, prevê os seguintes decréscimos de mensalidade:
 - A ausência por período igual ou superior a 15 dias seguidos levará a um decréscimo de 15% no valor da mensalidade paga após o regresso do utente;
 - A ausência por período igual ou superior a 30 dias seguidos levará a um decréscimo de 50% no valor da mensalidade paga após o regresso do utente;
 - b) Nas situações de início ou cessação do contrato, os utentes pagarão o valor da mensalidade correspondente ao número de dias de frequência na resposta social.



Artigo 24.º

- Participação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

1. Relativamente aos Utentes que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos por Acordo de Cooperação, é livre a fixação do valor da participação do Utente, desde que não ultrapasse o Custo Médio por Utente (devidamente afixado) registado no ano anterior.
2. A participação máxima do Utente corresponde ao Custo Médio por Utente, registado no ano transato, e devidamente afixado.

Artigo 25.º

- Outros Pagamentos – Serviços Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

1. O SAD pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, que serão pagos, mediante preço devidamente afixado em lugar visível:
 - a) Aquisição de medicação e materiais de incontinência;
 - b) Serviços básicos de enfermagem (preparação da medicação);
 - c) Recurso a tratamentos de fisioterapia;
 - d) Aquisição de ajudas técnicas;
 - e) Aquisição de bens e serviços;
 - f) O desenvolvimento de algumas atividades lúdico-recreativas e passeios poderá ter um custo que será acrescido na mensalidade do mês em questão.
 - g) Custo para aquisição de material e realização de cuidados de imagem.
 - h) Transporte para consultas, exames médicos, com ou sem acompanhamento, implica o pagamento de um valor consoante o destino, quando não exista estrutura familiar ou esta esteja comprovadamente impossibilitada de assegurar as referidas deslocações.
2. Os encargos extras previstos nas alíneas anteriores, serão mencionados em alíneas independentes, constantes no recibo da mensalidade de cada mês.

CAPÍTULO IV - CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 26.º - Horário de Funcionamento

O SAD funciona 7 (sete) dias por semana, entre as 08h00m e as 16h00m, podendo ser alargado a outros períodos, tendo por base os acordos específicos contratados com os Utentes, elaborados em função dos serviços a prestar e de acordo com a tabela de preços em vigor.

Artigo 27.º - Familiares/Responsáveis

1. O Familiar/Responsável e/ou Representante Legal obriga-se a participar no apoio ao Utente, sempre que possível, desde que o mesmo contribua para o seu bem-estar e equilíbrio psicoafectivo.

Artigo 28.º - Direitos/Deveres das Famílias

1. A admissão das pessoas idosas na resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, não liberta os respetivos familiares dos seus deveres e responsabilidades.
2. Consideram-se direitos e deveres dos familiares:
 - a) Cooperar com o Serviço de Apoio Domiciliário de forma a promover o bem-estar e alegria dos Utentes;
 - b) Acompanhá-los, quando necessário, aos diferentes serviços, nomeadamente de saúde;
 - c) Cumprir o pagamento dos valores estipulados;
 - d) Cumprir o presente regulamento interno;

Artigo 29.º - Direitos dos Utentes

Constituem Direitos do Utente do SAD:

- a) Exigir da Misericórdia o cumprimento do presente Regulamento Interno;
- b) Usufruir dos serviços constantes deste Regulamento;
- c) Serem tratados com respeito e urbanidade pelos Funcionários da Misericórdia;
- d) A inviolabilidade da correspondência;



- e) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro;
- f) A informação dos seus familiares de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o Utente no seu domicílio;
- g) Acesso às informações constantes no Processo Individual do Utente no domicílio;
- h) Usufruir do Programa de Cuidados e Serviços estabelecido;
- i) Exigir qualidade nos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- j) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- k) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam fornecimento de refeições.

Artigo 30.º - Deveres dos Utentes

Os Utentes de SAD devem:

- a) Cumprir com as normas deste Regulamento Interno;
- b) Informar atempadamente, qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constitua impedimento para a prestação de serviços contratados;
- c) Prestar as informações necessárias sobre o Utente, facultando o acesso à documentação de identificação e da saúde, bem como a documentação necessária ao cálculo da mensalidade;
- d) Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades.
- e) Tratar com respeito e dignidade os Funcionários e Direção da Misericórdia;
- f) Dar conhecimento e reclamar junto do Diretor/a Técnico/a de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada quer relativa a funcionários quer relativa ao funcionamento dos serviços prestados, no sentido de serem tomadas as devidas diligências.
- g) Apresentar perante o/a Diretor/a Técnico/a, sugestões, reclamações, ou queixas que porventura entenda subscrever;

Artigo 31.º - Direitos da Misericórdia

São direitos da Instituição:

- a) Exigir dos Utentes o cumprimento do presente Regulamento Interno.
- b) Encaminhamento do Utente para outra Resposta Social da Misericórdia ou exterior a esta, que a Legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do Utente e dos colaboradores, em articulação com os familiares/responsáveis e/ou Acompanhante.
- c) Rescisão do Contrato de Prestação de Serviços com o Utente nos termos do Art. 31.º do presente Regulamento;
- d) Ser tratada com respeito e dignidade;
- e) Receber atempadamente a participação mensal acordada;
- f) Ver respeitado o seu património.

Artigo 32.º - Deveres da Misericórdia

1. A Misericórdia, além das demais obrigações legais ou constantes deste Regulamento Interno, obriga-se a:

- a) Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, com qualidade;
- b) Assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus Utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
- c) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos Utentes, dentro do âmbito das suas competências;
- d) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento do SAD;
- e) Fornecer a cada Utente um exemplar deste Regulamento Interno no ato da assinatura do contrato de prestação de serviços, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
- f) Organizar um Processo Individual por Utente;
- g) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo SAD;
- h) Afixar, em local visível, o nome do Coordenador/Diretor Técnico, o mapa das ementas, turnos e horários de atendimento;



Lor
Z

- i) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social.
- j) Manter atualizados os processos dos Utentes;
- k) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos Utentes, cumprindo as regras de RGPD;
- l) Dispor de Livro de Reclamações e Livro de Reclamações Eletrónico.

Artigo 33.º - Acompanhante

1. O Representante Legal é a pessoa familiar ou não do Utente, que assumirá os Direitos e Deveres titulados pelo Utente ou por conta própria, e que se relacionará com a Misericórdia.
2. A Misericórdia relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o Representante Legal, prestando unicamente a este, quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.
3. Representante Legal tem direito a:
 - a) Que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o Utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do Utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
 - b) Ser recebido pela Direção Técnica do SAD, sempre que o solicite e tal seja justificado;
 - c) Efetuar reclamações e sugestões;
 - d) Todos os demais Direitos atribuídos ao Utente que não sejam de natureza pessoal daquele.
4. O Acompanhante tem os seguintes deveres:
 - a) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Misericórdia, pela celebração do Contrato de Prestação de Serviços, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações;
 - b) Respeitar as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviços e presente Regulamento Interno, que não sejam de natureza pessoal do Utente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessado conjuntamente com o Utente;
 - c) A prestar todas as informações sobre o Utente relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do Utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
 - d) A assinar o Contrato de Prestação de Serviços em nome próprio, e ainda como responsável quando por qualquer razão o Utente esteja impedido de o fazer.

CAPÍTULO V – DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 34.º - Sanções/Procedimentos

1. Os Utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este Regulamento Interno, sendo as sanções aplicadas pela Mesa Administrativa aos Utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
 - a) Advertência;
 - b) Cessaçã do Contrato de Prestação de Serviços.
2. Ficam sujeitos ao cancelamento do seu lugar na Misericórdia os Utentes que manifestem comportamento antissocial que perturbe o bom funcionamento que deve existir na Misericórdia
3. Os Utentes que manifestem sintomas de doença mental que perturbe o bom funcionamento que deve existir na misericórdia, e que coloquem em risco o bem-estar biopsicossocial dos colaboradores, poderão ser transferidos para uma resposta social mais adequada.
4. A transferência para uma resposta social mais adequada é da responsabilidade dos familiares responsáveis pelo Utente, podendo a Instituição ter um papel colaborativo na solução da situação.
2. Procedimentos muito graves, consagrados na Lei como Crime, serão encaminhados para procedimento judicial.

Artigo 35.º - Cessaçã da Prestaçã de Serviços

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
 - a) Acordo das partes ou não renovaçã, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;



- b) Caducidade (falecimento do Utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Misericórdia ou alteração do seu corpo estatutário, ausência do SAD por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
 - c) Denúncia por uma das partes;
 - d) Incumprimento;
 - e) Inadaptação do Utente.
2. Sem prejuízo do previsto no presente regulamento, qualquer das partes poderá cessar o contrato de prestação de serviços, independente de justa causa, mediante denúncia remetida à outra parte com a antecedência mínima de 30 dias.
 3. O incumprimento, total ou parcial, do prazo de aviso prévio previsto no número 2º implica o pagamento à parte não faltosa de indemnização correspondente à comparticipação mensal do período em falta
 4. Ocorrendo justa causa, qualquer das partes pode fazer cessar o contrato de prestação de serviços, devendo o Utente abandonar o equipamento no prazo de 10 dias, sendo da sua conta, do Familiar/Responsável e/ou Acompanhante todas as despesas inerentes à sua deslocação para o destino, ficando desde já estabelecido e acordado que a saída se processará para a residência do mesmo, do familiar ou do responsável, correndo por conta daquele todas as despesas efetuadas, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.
 5. Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
 - b) Existência de dívidas à Misericórdia, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c) Desrespeito pelas regras do SAD, Equipa Técnica ou demais colaboradores;
 - d) Incumprimento pelo Utente, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante das responsabilidades assumidas pela assinatura do Regulamento Interno.
 6. Poderá ainda o Contrato de Prestação de Serviços ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por adaptação do Utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
 7. O Familiar/Responsável e/ou Acompanhante do Utente não poderá cessar para si o Contrato sem que o faça cessar em conjunto com o Utente.
 8. No caso de o Utente desejar sair de modo voluntário e definitivo do SAD, terá de declarar por si ou representante legal pelo acolhimento do Utente, e através de forma escrita a cessação do contrato.
 9. Aquando a Cessação do Contrato de Prestação de Serviços, a chave do domicílio do Utente será devolvida ao mesmo, ou ao Familiar/Responsável e/ou Representante Legal, mediante assinatura do respetivo Termo de Entrega.

CAPÍTULO VI – PESSOAL: DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 36.º - Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pela Mesa Administrativa da Misericórdia e será afixado em lugar visível.
2. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia.

CAPÍTULO VII – CULTO

Artigo 37.º - Religiões

1. Os Utentes de SAD têm a regalia de participação em todos os atos de assistência religiosa que, por intermédio do Capelão e/ou Sacerdotes, for celebrado nas instalações da Misericórdia segundo o culto católico, caso assim o desejem.



Santa Casa da Misericórdia de Sobral de Monte Agraço

“Ao Serviço da Comunidade”

Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

CAPÍTULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 38.º - Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Misericórdia deverá informar e contratualizar com os Utentes, Familiares/Responsáveis e/ou Acompanhante sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento Interno com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do Contrato de Prestação de Serviços que a estes assiste.

Artigo 39.º - Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Misericórdia proprietária do serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Artigo 40.º - Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Misericórdia possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da receção sempre que desejado.
2. O referido documento existe também em suporte digital o qual poderá ser acedido através do site ou endereço eletrónico <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>, que se encontra afixado no site da instituição <https://www.misericordiasobral.com/>.
3. Não obstante, nos números anteriores poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao/à Diretor/a Técnico/a do SAD ou outro responsável.

Artigo 41.º - Litígios de Consumo

- 1- Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, consumidor pode recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente
- 2- Sem prejuízo do disposto na legislação, nos estatutos e nos regulamentos a que as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo se encontram vinculadas, considera-se competente para dirimir o litígio de consumo, a entidade de resolução alternativa de litígios de consumo do local da celebração do contrato de compra e venda do bem ou da prestação de serviços ou em alternativa a entidade de resolução alternativa de competência especializada, caso exista para o setor em questão; Caso não exista entidade de resolução alternativa de litígios com competência no local da celebração do contrato ou a(s) existente(s) não se considere(m) competente(s) em razão do valor deste, o consumidor pode recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito em Lisboa, com o endereço eletrónico: cniacc@unl.pt e disponível na página www.arbitragemdeconsumo.org

Artigo 42.º - Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em Vigor em 8 de abril de 2024.

Artigo 43.º - Aprovação, Edição e Revisões

É da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos do SAD.

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Sobral de Monte Agraço, a 04 de março de 2024.

P' A Mesa Administrativa,

Luís Carlos Almeida Braga - Pinheiro, Presidente

