

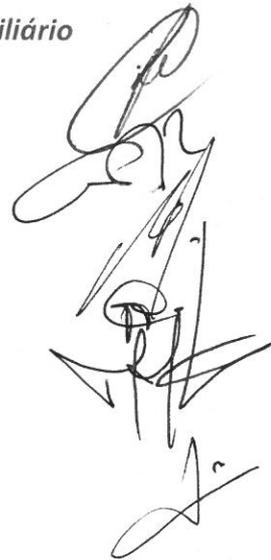
Aprovado em reunião da
Mesa Administrativa
em 2022.05.13.1



Santa Casa da Misericórdia
De
Carrazeda de Ansiães

**REGULAMENTO
INTERNO
SAD - Serviço de Apoio
Domiciliário**

Em vigor a partir de 31 de maio de 2022



Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário

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*
- *Promover a participação ativa dos Utentes ou seus representantes legais.*

Aprovado em reunião da
Mesa Administrativa
em 2022.05.31



Handwritten signature and stamp, possibly indicating approval or date.

Índice

CAPÍTULO I.....	5
DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD	5
Artigo 1.º	5
(Âmbito de Aplicação)	5
Artigo 2.º	5
(Legislação Aplicável).....	5
Artigo 3.º	6
(Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD)	6
Artigo 3.º	6
(Objetivos do Regulamento).....	6
Artigo 4.º	6
(Missão e Objetivos do SAD).....	6
Artigo 5.º	8
(Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas).....	8
Artigo 7.º	9
(Condições de Admissão).....	9
Artigo 8.º	9
(Critérios de Admissão).....	9
Artigo 9.º	10
(Processo de Candidatura).....	10
Artigo 10.º	11
(Base de Dados de Inscrições).....	11
Artigo 11.º	12
(Admissão)	12
Artigo 12.º	13
(Período de ambientação).....	13
Secção I	13
Relações Contratuais	13
Artigo 13.º	13
(Registo dos Utentes).....	13

Santa Casa da Misericórdia de Carrazeda de Ansiães
Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

Artigo 14.º	13
(Chave do Domicílio)	13
Artigo 15.º	14
(Contrato de Prestação de Serviços)	14
Artigo 16.º	15
(Comunicações)	15
Artigo 17.º	15
(Processo Individual de Utente)	15
Artigo 18.º	17
(Determinação da Comparticipação)	17
Artigo 19.º	18
(Cálculo do Rendimento Per Capita)	18
Artigo 19.º	19
(Redução na Comparticipação)	19
Artigo 20.º	20
(Prova dos Rendimentos e Despesas do Utente)	20
SUBSECÇÃO I	20
COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO	20
Artigo 21.º	20
(Comparticipação do Utente)	20
Artigo 22.º	21
(Conceitos)	21
Subsecção II	23
Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação	23
Artigo 23.º	24
(Horário de Funcionamento)	24
Artigo 25.º	24
(Família/Responsáveis)	24
Artigo 26.º	24
(Direitos dos Utentes)	24
Artigo 27.º	25
(Deveres dos Utentes)	25



Santa Casa da Misericórdia de Carrazeda de Ansiães
Regulamento Interno – Serviço de Apoio Domiciliário

Artigo 28.º	25
(Direitos da Misericórdia)	25
Artigo 29.º	26
(Deveres da Misericórdia)	26
Artigo 30.º	26
(Acompanhante)	26
Artigo 31.º	28
(Cessação da Prestação de Serviços)	28
<i>CAPÍTULO VI</i>	30
PESSOAL	30
DISPOSIÇÕES GERAIS	30
Artigo 33.º	30
(Quadro de Pessoal)	30
<i>CAPÍTULO VII</i>	30
CULTO	30
Artigo 34.º	30
(Religiosões)	30
<i>CAPÍTULO VIII</i>	31
DISPOSIÇÕES FINAIS	31
Artigo 35.º	31
(Alterações ao Regulamento)	31
Artigo 36.º	31
(Integração de Lacunas)	31
Artigo 37.º	31
(Disposições Complementares)	31
Artigo 38.º	31
(Livro de Reclamações)	31
Artigo 39.º	32
(Entrada em Vigor)	32
Artigo 40.º	32
(Aprovação, Edição e Revisões)	32





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 Carrazeda de Ansiães, sita em Carrazeda de Ansiães, doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por *SAD* e *Misericórdia*.

Artigo 2.º (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.
 - a) Decreto – Lei nº172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS
 - b) Portaria nº196-A/2015, de 1 de julho, na sua redação atual (Portaria 218-D/2019 de 15 de julho) – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P. e as IPSS;
 - c) Portaria nº 38/2013, de 30 de janeiro – Define as condições de instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
 - d) Decreto – Lei nº33/2014, de 4 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
 - e) Protocolo de Cooperação em vigor;
 - f) Acordo coletivo de trabalho entre a Santa Casa da Misericórdia de Abrantes e outras e a federação nacional dos sindicatos dos trabalhadores das funções públicas e sociais e outros.

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 3.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 4.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, da entreatuda 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:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e famílias;
 - b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - c) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia dos utentes;
 - d) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - e) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - f) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos Utesntes, sendo estes objetos de contratação;
 - g) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
 - h) Reforçar as competências e capacidades das famílias e outros cuidadores.

Alíneas Facultativas:

- i) Acautelar crises e a deterioração grave da situação pessoal e familiar;
- j) 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.
- k) Contribuir para a promoção de atividades de sensibilização à comunidade envolvente que tenham por objetivo facilitar a integração do Utente;
- l) Prevenir a institucionalização desnecessária, decorrentes de situações de dependência;

m) Prestar apoio psicossocial aos utentes e familiares, de modo a contribuir para o seu equilíbrio, bem-estar e melhoria da qualidade de vida.

5. O SAD, nas suas atuações, tem como princípios norteadores:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
- b) Interdisciplinaridade;
- c) Avaliação das necessidades do Utente,
- d) Reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- e) Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
- f) Participação e corresponsabilização do utente ou representante legal e dos seus familiares, na elaboração do programa de cuidados e serviços.



Artigo 5.º
(Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas)

1. Para concretizar os objetivos suprarreferidos, o SAD assegurará:

- a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados solicitados;
- c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- d) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
- e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
- f) Serviço de teleassistência;

2 - O SAD tem, ainda, condições para poder assegurar outros serviços, sendo estes pagos mediante a tabela de preços em vigor, afixada em local visível, designadamente:

- a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
- b) Apoio psicossocial;
- c) Confeção de alimentos no domicílio;
- d) Transporte;
- e) Cuidados de imagem;

- f) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
- g) Realização de atividades ocupacionais.
- h) Administração de medicação, quando prescrita pelo médico.



CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO

Artigo 7.º **(Condições de Admissão)**

1. A admissão do Utente será feita tendo em conta as seguintes condições:
 - a) 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.
 - b) Que a admissão seja da vontade do Utente/e ou seus familiares (condição indispensável);
 - c) 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;

Artigo 8.º **(Critérios de Admissão)**

1. A admissão de utentes será feita de acordo com os seguintes critérios:
 - a) Pessoas socialmente carenciadas;
 - b) Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social;



- c) Frequentar a resposta social Centro de Dia;
- d) Ser familiar direto de utente da Misericórdia;
- e) Grau de dependência/funcionalidade
- f) Ser Benfeitor ou Irmão da Misericórdia¹;
- g) Localização geográfica;

	Critério	Ponderação
a)	Pessoas socialmente carenciadas	40%
b)	Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social	20%
c)	Frequentar a resposta social Centro de Dia	10%
d)	Ser familiar direto de utente da Misericórdia;	10%
e)	Grau de dependência/funcionalidade	10%
f)	Ser Benfeitor ou Irmão da Misericórdia	5%
g)	Localização geográfica	5%

2. 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 da ERPI, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um **Processo Individual do Utente**.

¹ Este critério só se aplica se a vaga a preencher não estiver abrangida pelo Protocolo de Cooperação com o ISS, I.P.

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 imoveis;
 - 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.
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 SAD 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 Lar Residencial;
 - b) Informar o Utente, familiar/responsável e/ou Acompanhante do valor da comparticipação a pagar à Misericórdia;
 - c) 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;
 - d) Informar o Utente, familiar/responsável e/ou Acompanhante do Regulamento Interno;
 - e) Informar o utente, familiar/responsável e/ou Acompanhante da forma de pagamento da mensalidade e do funcionamento de todos os serviços.
4. Será solicitado aos familiar/responsável e/ou Acompanhante pelo pedido de acolhimento que assumam:
 - a) A obrigação de acompanhar e apoiar o utente durante a permanência do 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
(Período de ambientação)

- 1. A admissão será sempre condicionada ao período experimental não superior a três meses, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições a que se refere este regulamento.

Secção I
Relações Contratuais

Artigo 13.º
(Registo dos Utentes)

- 1. O SAD dispõe de um Processo Individual do Utente atualizado, no qual consta a identificação do Utente, data de entrada, de saída, motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência.

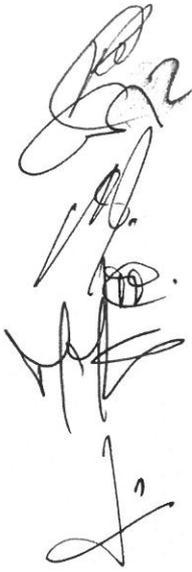
Artigo 14.º
(Chave do Domicílio)

- 1. Deverá constar no Processo Individual do Utente:
 - a. Termo de Responsabilidade (Usufruto da Chave);
 - b. Termo de Entrega/devolução da Chave;
 - c. O nome dos colaboradores responsáveis pelo acesso e gestão do/a Utente;
 - d. Um registo de saída e entrada das chaves nas instalações do SAD;

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 15.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.
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 16.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 participação 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 17.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:

- Ficha de inscrição;
- Ficha de admissão;
- Fotografia tipo passe;
- Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
- Fotocópia do cartão de contribuinte;
- Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social;



- Identificação e contato do familiar/responsável e/ou do representante legal pela admissão do Utente;
- Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
- Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- Registo da evolução da situação do Utente na instituição;
- 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;
- Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- 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;

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.

c) Área jurídica:

- O Utente e o seu familiar/responsável e/ou acompanhante, deverão assinar um contrato de prestação de serviços (ANEXO I) 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*. As mensalidades poderão ser revistas pela Mesa Administrativa, tendo em conta a Orientação Técnica/Circular nº4 da DGASS, de 16/12/2014.

- Declaração de vontade;
- Identificação da pessoa responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização;
- Termo de Responsabilidade (Usufruto da Chave);
- Termo de Entrega/Devolução da Chave;
- Cessação 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 18.º **(Determinação da Comparticipação)**

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.



2. A comparticipação financeira devida pela utilização de serviços presentes no n.º 1 do Artigo 5º do presente Regulamento Interno, dos utentes abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar.
3. É condição de aceitação da candidatura ao SAD, a contratação obrigatória de pelo menos 2 serviços.
4. O SAD pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, que serão pagos, mediante preçário devidamente afixado em lugar visível.
1. A comparticipação máxima do utente corresponde ao Custo Médio por Utente, registado no ano transato, e devidamente afixado.
5. 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.
6. 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 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:

$$RC = \frac{\frac{RAF}{12} - D}{n}$$

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)



D= Despesas mensais fixas²

N= Número de elementos do agregado familiar

2. A comparticipação financeira devida pela utilização dos serviços presentes no Art.º 5º deste Regulamento, para utentes abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar:

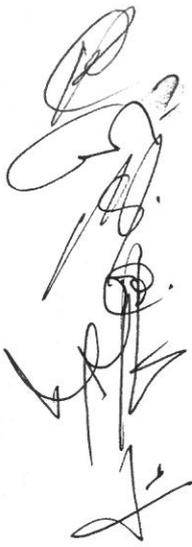
Serviços Prestados	Percentagem a Aplicar
Alimentação	25%
Higiene Pessoal	15%
Tratamento de Roupas	10%
Higiene Habitacional	15%
Serviço Extra	12,5%
Serviço Animação/Socialização	Gratuito

Artigo 19.º

(Redução na Comparticipação)

- 1 - Haverá redução de 10% no valor da comparticipação quando se verifique a impossibilidade da sua utilização por parte do Utente, por um período de 15 dias não interpolados por motivos devidamente justificados e quando avisado até ao final do mês anterior à ausência na Direção mediante documento escrito.
- 2 - Sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social e estabelecimento de apoio social por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, haverá lugar a uma redução na comparticipação familiar mensal, de 10% devida pelo segundo e seguintes elementos do agregado familiar.

² Ver – Conceitos



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.

SUBSECÇÃO I

**COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES ABRANGIDOS PELO
ACORDO DE COOPERAÇÃO**

Artigo 21.º
(Comparticipação do Utente)

1. Caso exista a necessidade, por questões de dependência do utente, da Misericórdia efetuar 2 deslocações diárias ao domicílio do utente para fazer a higiene pessoal e fornecer a alimentação, globalmente estes serviços são considerados quatro serviços.
2. As mensalidades serão revistas pela Mesa Administrativa, tendo em conta a Orientação Técnica/Circular nº4 da DGASS, de 16/12/2014..

3. Os Complementos por Dependência fazem parte do rendimento do utente para o cálculo do rendimento *per capita*.
4. 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.
5. O pagamento pode ser efetuado em dinheiro, cheque, MB, ou transferência bancária sendo exigido neste último caso o respetivo comprovativo.
6. 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 10% no mês seguinte.
7. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, será motivo para exclusão da resposta social.
8. Iniciando-se o SAD na primeira quinzena do mês, o Utente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.

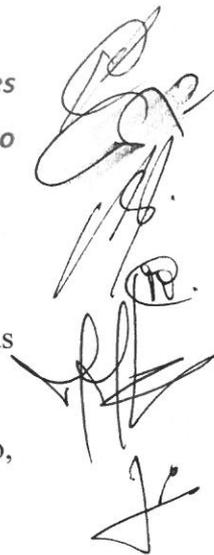
Artigo 22.º
(Conceitos)

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 Ilíquido 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 artigo 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 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 artigo 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.

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

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- e) 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.

Subsecção II

Comparticipação 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.

CAPÍTULO IV

CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 23.º **(Horário de Funcionamento)**

O SAD funciona de 5 a 7 dias por semana, entre as 09h e as 17h, 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, que constará numa adenda ao contrato de prestação de serviços a celebrar pelas partes.

Artigo 25.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 26º **(Direitos dos Utentes)**

Constituem Direitos do Utente do SAD:

- a) Exigir da Misericórdia o cumprimento do presente Regulamento Interno;
- b) Serem tratados com respeito e urbanidade pelos Funcionários da Misericórdia;
- c) A inviolabilidade da correspondência;
- d) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro;
- e) A informação dos seus familiares de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o utente no seu domicílio;
- f) Acesso às informações constantes no Processo Individual do Utente no domicílio;
- g) Usufruir do Programa de Cuidados e Serviços estabelecido;
- h) Exigir qualidade nos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- i) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;



- j) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam fornecimento de refeições.

Artigo 27.º
(Deveres dos Utentes)

Os utentes de SAD devem:

- a) Informar atempadamente, qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constitua impedimento para a prestação de serviços contratados;
- b) 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;
- c) Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades.
- d) Tratar com respeito e dignidade os Funcionários e Direção da Misericórdia;
- e) Respeitar e fazer cumprir o presente Regulamento Interno;
- 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.

Artigo 28.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 do presente Regulamento;
- d) Ser tratada com respeito e dignidade;
- e) Receber atempadamente a comparticipação mensal acordada;
- f) Ver respeitado o seu património.

Handwritten signature and stamp in the top right corner of the page.

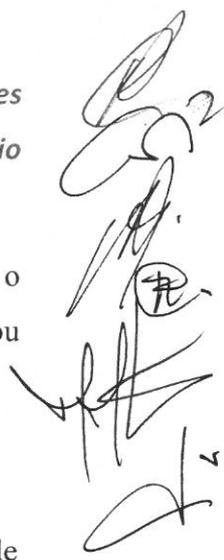
Artigo 29.º
(Deveres da Misericórdia)

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;
- 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 30.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.



Artigo 31.º
(Cessação da Prestação de Serviços)

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
 - a) Acordo das partes ou não renovação, 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 60 dias.

3. O incumprimento, total ou parcial, do prazo de aviso prévio previsto no número 2 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 5 dias.

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 inadaptação 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. A rescisão do Contrato de Prestação de Serviços por justa causa, implica a saída do Utente das instalações do SAD, no prazo máximo 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.
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 33.º **(Quadro de Pessoal)**

1. O quadro de pessoal será estabelecido conforme o estipulado na Portaria nº38/2013 de 30 de janeiro 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 34.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.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 35.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.
2. As alterações ao regulamento interno deverão ser também comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social, Centro Distrital de Segurança Social de Bragança.

Artigo 36.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 37.º **(Disposições Complementares)**

(Regras relativas a outros aspetos imprescindíveis ao adequado funcionamento da Resposta Social, nomeadamente períodos de encerramento, seguros e outros).

Artigo 38.º **(Livro de Reclamações)**

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Misericórdia possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos Serviços Administrativos, sempre que desejado.
 - a. O referido documento existe também em suporte digital o qual poderá ser acessado através do site ou endereço eletrónico que se encontra afixado no Placard Geral, na Secretaria da Instituição.



- b. Não obstante, nos números anteriores poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao/à Diretor/a Técnico/a do SAD ou outro responsável.

Artigo 39.º
(Entrada em Vigor)

O presente Regulamento entra em Vigor em 31 de maio de 2022

Artigo 40.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 Carrazeda de Ansiães, aos 31 de maio de 2022.

A Mesa Administrativa,











