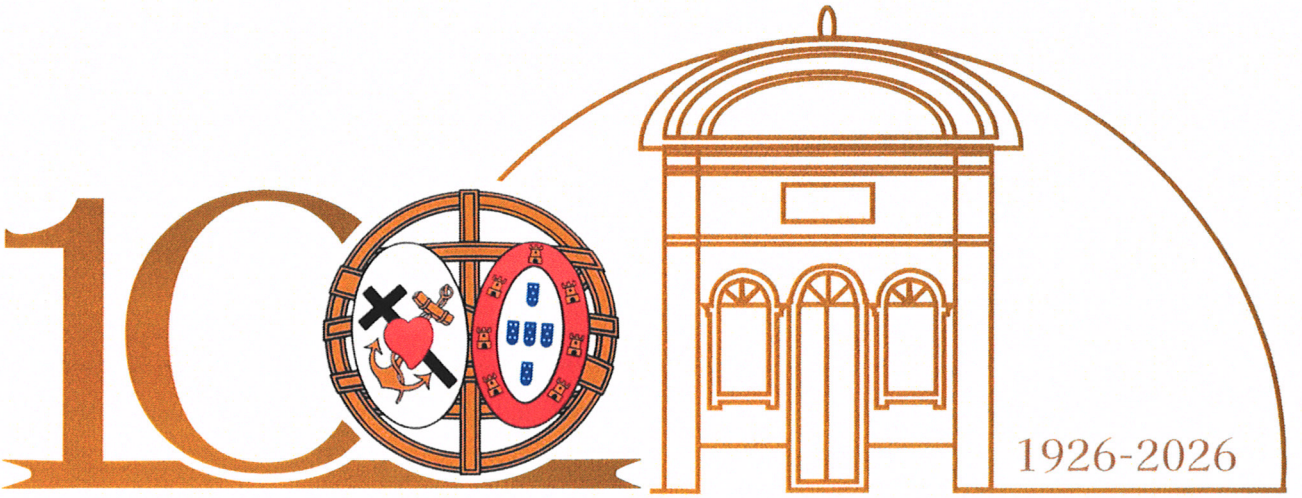


REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

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.

ÍNDICE

ÍNDICE 2
CAPÍTULO I - DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD 4
..... 4
(Âmbito de Aplicação) 4
(Legislação e Normativos Aplicáveis) 4
(Objetivos do Regulamento) 4
(Missão e Objetivos do SAD) 4
(Serviços e Atividades Desenvolvidas) 5
CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSSÃO DE UTENTES 6
(Condições de Admissão) 6
(Critérios de Priorização) 6
(Processo de Candidatura) 7
(Base de Dados de Inscrições) 8
(Admissão) 8
(Período de acolhimento inicial) 8
(Registo dos Utentes) 8
(Contrato de Prestação de Serviços) 8
(Comunicações) 9
(Processo Individual de Utente) 9
CAPÍTULO III - COMPARTICIPAÇÕES 10
(Determinação da Comparticipação) 10
(Cálculo do Rendimento *Per Capita*) 11
(Prova dos rendimentos e despesas do Utente) 12
(Comparticipação do Utente) 12
(Conceitos) 12
CAPITULO IV – CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO 14
(Horário de Funcionamento) 14
(Outras normas) 14
CAPITULO V – DIREITOS E DEVERES 15
(Direitos e deveres dos Utentes) 15
(Direitos e deveres das Famílias) 15

(Direitos e deveres da Misericórdia) 16
CAPÍTULO VI - DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS 16
(Sanções/Procedimentos) 16
(Cessação da Prestação de Serviços) 17
CAPÍTULO VII - PESSOAL 17
(Quadro de Pessoal) 17
(Direção Técnica) 18
(Conteúdos Funcionais do Quadro de Pessoal) 18
(Deveres Gerais dos (as) Trabalhadores (as)) 19
(Direitos Gerais dos (as) Trabalhadores (as)) 19
CAPITULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS 20
(Prevenção de situações de negligência, abusos e maus tratos) 20
(Alterações ao Regulamento) 20
(Integração de Lacunas) 20
(Livro de Reclamações e Sugestões) 20
(Resolução de litígios) 20
(Entrada em Vigor) 21

CAPÍTULO I - DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD

Artigo 1.º
(Âmbito de Aplicação)

O presente Regulamento contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos Utentes, da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia da Murtosa, sita na Rua António José de Freitas Guimarães n.º 1, Freguesia e Concelho da Murtosa, doravante abreviadamente designados, respetivamente, por SAD e Misericórdia.

Artigo 2º
(Legislação e Normativos Aplicáveis)

O SAD é norteado pelos princípios gerais estabelecidos no *Compromisso da Misericórdia,* pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social, bem como pelo disposto no presente regulamento e nos seguintes diplomas:

1. Portaria 38/2013, de 30 de janeiro – Estabelece as condições de instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário.
2. DL 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo DL n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas.
3. Portaria nº 196-A/2015 de 01 de julho, alterada e republicada pela Portaria n.º 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. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas.
4. Orientações técnicas emitidas pela Comissão Nacional da Cooperação.
5. Compromisso de Cooperação em vigor, assinado entre o representante da União das Misericórdias e o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.
6. Outros diplomas legais, normativos ou acordos aplicáveis.

Artigo 3º
(Objetivos do Regulamento)

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

a) Promover o respeito pelos direitos dos Utentes e demais interessados;
b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Resposta Social;
c) Promover a participação ativa dos Utentes e suas Pessoas Significativas.

Artigo 4º
(Missão e Objetivos do SAD)

1. 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 apoio familiar para o efeito.

2. O SAD tem como Missão contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias, atrasando processo de institucionalização.

3. O cumprimento desta missão baseia-se pelo respeito dos imperativos legais e normativos em vigor, e pelos direitos do utente enquanto pessoa, reconhecida na sua dimensão Psicossocial e Espiritual, promovendo uma relação assente no compromisso com a qualidade e com elevados padrões éticos.

4. Para Além da cultura institucional e solidária da Misericórdia, presidem à filosofia de trabalho e gestão do SAD os princípios da dignidade humana, a corresponsabilidade, da entreajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da conservação dos direitos adquiridos, da tolerância e da informação.

5. O SAD, nas suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:

a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;

b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;

c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;

d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;

e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objetos de contratualização;

f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;

g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

Artigo 5.º
(Serviços e Atividades Desenvolvidas)

1. O SAD tem condições para prestar os seguintes serviços (de acordo com opção do Utente):

a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;

b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;

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 e pagamento de serviços;

2. O SAD pode ainda assegurar outros serviços, que poderão estar sujeitos a um valor adicional, de acordo com o preçário em vigor, 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) Cuidados de imagem;

e) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
f) Realização de atividades ocupacionais;
g) Fornecimento de fraldas e similares;
h) Administração e/ou Preparação da medicação, quando prescrita pelo médico.

CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSSÃO DE UTENTES

Artigo 6.º
(Condições de Admissão)

1. Para ser admitido é necessário que o indivíduo se encontre numa das seguintes condições:

a) Indivíduo isolado;

b) Indivíduo que não se poder bastar a si próprio para satisfação das suas necessidades básicas;

c) Indivíduo em situação de carência social;

d) Indivíduo com desajustamento familiar grave;

e) Indivíduo cuja família não tenha capacidade para prestar cuidados básicos;

f) Indivíduo em risco social.

2. São condições concomitantes de admissão do individuo:

a) Ser pessoa de idade igual ou superior a 65 anos, cuja situação não lhe permita permanecer no seu meio natural de vida, ou que, independentemente da idade se encontre em situação de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pela Resposta Social de SAD;

b) Não sofrer de doenças impeditivas ou de foro psiquiátrico, que possa pôr em risco a integridade física de outros clientes ou perturbe o bom funcionamento da organização;

c) Expressar uma concordância inequívoca de ingressar no SAD, por si próprio ou por representante legal (quando aplicável);

d) Residência nas Freguesias Bunheiro, Monte e Murtosa.

3. Candidatos com residência em Freguesia não constante na linha d) do número anterior, estão sujeitos a autorização prévia de admissão pela Mesa Administrativa e eventual custo associado.

Artigo 7.º
(Critérios de Priorização)

1. A priorização dos Utentes será feita de acordo com os seguintes critérios:
   a) Pessoas social e economicamente mais desfavorecidas (30%);

b) Situação de Isolamento social e/ou ausência de apoio familiar para assegurar os cuidados necessários (grau de dependência) (25%);

c) Pessoas em situação de Risco (20%);

d) Proximidade geográfica (Freguesias Bunheiro, Monte e Murtosa) (15 %);

e) Ser familiar direto de Utente e /ou Frequentar outra Resposta Social da Misericórdia (10 %).

2. Em caso de empate, o critério a ter em conta será a antiguidade de inscrição.

Artigo 8.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. O individuo/ pessoa significativa devem preencher uma ficha de inscrição que poderá ser solicitada na secretaria ou preenchida no site da Misericórdia. Para efeitos de avaliação e validação da inscrição o individuo/ pessoa significativa deverá agendar com à Direção Técnica do SAD, nos respetivos dias de atendimento, a fim de ser efetuada a entrevista social de diagnóstico. Deverá, nesse momento, apresentar os seguintes documentos:

a) Ficha de inscrição, previamente preenchida;

b) Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do Candidato e/ou Pessoa Significativa;

c) Cartão de Contribuinte do Candidato e/ou Pessoa Significativa (exceto portadores de Cartão de Cidadão);

d) Cartão de Beneficiário da Segurança Social (exceto portadores de Cartão de Cidadão);

e) Cartão de Utente SNS (exceto portadores de Cartão de Cidadão);

f) Relatório do médico de família e/ou especialista, com o quadro clínico/saúde do Utente;

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/ posição integrada das contas bancárias caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;

3. Em caso de admissão urgente, determinada por entidades competentes para o efeito (tribunal, Segurança Social, entre outros), pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

4. Caso o titular (Candidato e/ou Pessoa Significativa) não autorize a reprodução do cartão de cidadão em fotocópia, a Misericórdia deverá, para efeitos de inscrição, anotar os dados constantes do cartão apresentado, fazendo-se constar que os mesmos correspondem à informação constante, naquela data, nesse documento de identificação.

5. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 6 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 9.º
(Base de Dados de Inscrições)

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

Artigo 10.º
(Admissão)

1. As admissões serão efetuadas pela Mesa Administrativa sob proposta da Direção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a aquele órgão a decisão da admissão do Utente e a atribuição da respetiva comparticipação mensal.

2. Após admissão a Direção Técnica fará uma entrevista ao Utente destinada a esclarecer sobre o regulamento interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.

Artigo 11.º
(Período de acolhimento inicial)

1. A admissão será sempre condicionada a um período de acolhimento inicial (experimental) não superior a noventa dias, para aferir a adequação do serviço às necessidades do Utente, para garantir a melhor adaptação, satisfação e bem-estar, avaliando através observação e verificação ratificadora das condições a que se refere este regulamento.

2. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o Utente não tem direito ao reembolso das mensalidades já pagas.

Artigo 12.º
(Registo dos Utentes)

1. Deverá existir registo de Utentes, atualizado, onde conste a identificação do Utente, motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência.

2. O processo individual deve permanecer na instituição, sendo que no domicílio do Utente estará o Plano Individual de Cuidados e o Resumo de Cuidados Prestados.

Artigo 13.º
(Contrato de Prestação de Serviços)

1. A prestação de Serviços do SAD pressupõe e decorre 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 o Utente e sua pessoa significativa e/ou representante legal, devem manifestar integral adesão.

3. Para o efeito, os Utente e/ou pessoa significativa e/ou representante legal, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar o contrato de prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do mesmo.

4. Sempre que o Utente não possa assinar o contrato de prestação de serviços, por quaisquer razões físicas ou por não saber ler/escrever/assinar, deverá ser aposta a sua impressão digital. Quando aplicável e por determinação judicial o representante legal do utente assinará no seu lugar.

5. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal ou pessoa significativa e arquivado outro no respetivo processo individual.

6. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Artigo 14.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 contactos móveis 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 e/ou responsáveis e/ou pessoa significativa 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 15.º
(Processo Individual de Utente)

1. Para o Utente que usufrua dos serviços prestados pelo SAD será organizado um Processo Individual e Confidencial de Utente tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo é numerado e deve englobar:

a) Identificação e contacto do utente;

b) Data de início da prestação dos serviços;

c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;

d) Identificação e contacto do médico assistente;

e) Identificação da situação social;

f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;

g) Programação dos cuidados e serviços;

h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;

i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;

j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;

k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

2 - O processo individual deve estar atualizado, ser de acesso restrito nos termos da legislação aplicável e estar arquivado nas instalações do SAD.

CAPÍTULO III - COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 16.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. No âmbito do acordo de cooperação, a comparticipação familiar mensal devida por cada utente, pela utilização dos serviços do SAD, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento "per capita" do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro:

Serviços Base	Serviços 2ª a 6ª	Serviços 2ª a Sábado	Serviços 2ª a Domingo
Fornecimento 1x (almoço ou jantar)	20%	25%	30%
Fornecimento 2x (almoço e jantar)	30%	35%	40%
Fornecimento - Peq. Almoço	2,50%		
Fornecimento - Lanche	2,50%		
Apoio na administração da Alimentação	5%		
Higiene Pessoal	15%	17,50%	20%
Higiene Pessoal - Adicional 1x	15%	17,50%	20%
Higiene Pessoal - Adicional 2x	5%		
Banho Geral - Adicional	5%		
Higiene Habitacional (estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados)	10%		
Tratamento de Roupas (do uso pessoal do utente)	10%		

Administração da Medicação	Gratuito (mediante a contratualização dos serviços de alimentação e higiene pessoal)
Serviço de Animação / Socialização	Gratuito (mediante a contratualização dos serviços de alimentação e higiene pessoal)

3. O SAD pode, ainda, assegurar outros serviços, designadamente:

Serviços	Serviços 2ª a 6ª	Serviços Sábado	Serviços Domingo
Transporte (mediante requisição prévia e disponibilidade)	0,36€ por KM	S/ serviço	S/ serviço
Cuidados de imagem	De acordo com o preçário em vigor (secretaria)		
Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio (mediante requisição prévia e disponibilidade)	6€ hora		
Realização de Atividades Ocupacionais - 30minutos	Gratuito (mediante a contratualização dos serviços de alimentação e higiene pessoal e de acordo com disponibilidade)		
Formação e Sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes	Gratuito		
Apoio Psicossocial	Gratuito (mediante a contratualização dos serviços de alimentação e higiene pessoal e de acordo com disponibilidade)		
Outros serviços complementares	Medição de Sinais Vitais e preparação da medicação (mediante a contratualização dos serviços de alimentação e higiene pessoal e de acordo com disponibilidade)		

4. A comparticipação financeira não poderá exceder os 75% do valor *per capita*.

5. É condição de aceitação da candidatura ao SAD a contratação obrigatória de, pelo menos, dois dos serviços identificados no n.º 2, do presente artigo (higiene pessoal, fornecimento de refeições, higiene habitacional e tratamento de roupas).

6. A comparticipação familiar máxima corresponde ao custo médio real por utente, registado no ano transato.

7. Serão solicitados anualmente ao Utente / Representante Legal / Pessoa Significativa os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.

Artigo 17.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
D= Despesas mensais fixas[1]
RAF= Rendimento do Utente (anual)
N= Número de elementos

1) **Ver conceitos**

Artigo 18.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. A falta de entrega dos documentos identificados no número anterior, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação do pagamento da comparticipação familiar máxima.

3. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após se efetuarem as diligências que se considerem adequadas, pode a Misericórdia convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite 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 ou à revisão da comparticipação familiar.

Artigo 19.º
(Comparticipação do Utente)

1. As comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual a efetuar no início do ano civil.

2. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar, designadamente no rendimento *per capita* mensal, pode proceder-se à revisão da respetiva comparticipação.

3. 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, na secretaria da Misericórdia.

4. Sempre que devidamente justificado, e autorizado pela Mesa Administrativa, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 20 de cada mês. Caso isto não se registe, a comparticipação familiar será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.

5. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 60 dias será motivo para exclusão da resposta social.

6. O cálculo da primeira comparticipação familiar é efetuado consoante a semana em que se inicia a prestação de serviços e tendo por referência as semanas remanescentes do mês que estiver em curso, de forma a enquadrar-se numa das seguintes percentagens: 100% (primeira semana do mês em curso), 75% (segunda semana do mês em curso), 50% (penúltima semana do mês em curso) ou 25% (última semana do mês em curso).

7. Há lugar à redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando se verifique, por parte do utente, um período de ausência da resposta social, devidamente fundamentado, que exceda os 15 dias seguidos.

Artigo 20.º

(Conceitos)

1. Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

1.1. Agregado Familiar: para além do utente da resposta social, integra o agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;

b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º grau;

c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;

d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;

e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

1.2. Rendimento Mensal Ilíquido do Agregado Familiar: é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Incluí os subsídios de férias e de Natal.

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

2.1. Do trabalho dependente;

2.2. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;

2.3. De pensões;

2.4. De prestações sociais, exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, sem prejuízo de se considerar como rendimento do agregado familiar 50% da Prestação Social para a Inclusão recebida pelo utente;

2.5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão até ao grau de licenciatura);

2.6. Prediais;

2.4. De capitais;

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

3. Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.

4. Consideram-se rendimentos de pensões as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

5. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

5.1. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

5.2. O disposto no número 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.

6. Consideram-se 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, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

7. Sempre que os rendimentos referidos no número 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 sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

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

9. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;

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) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

10. Para além das despesas referidas no número anterior, a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar.

11. As despesas mensais fixas a que se referem as alíneas b), c) e d) do número 9 do presente artigo têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.

CAPITULO IV – CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 21.º
(Horário de Funcionamento)

O SAD funciona 7 dias por semana, entre as 8:00 e as 21 horas.

Artigo 22.º
(Outras normas)

As equipas de SAD têm rotas definidas para a prestação de cuidados e horários estabelecidos. No entanto, por motivos alheios à Equipa, poderá haver atrasos na prestação dos mesmos

CAPITULO V – DIREITOS E DEVERES

Artigo 23.º
(Direitos e deveres dos Utentes)

Os Utentes do SAD têm o direito:

a) À inviolabilidade da correspondência;

b) À custódia da chave do seu domicílio em local seguro;

c) À informação dos seus familiares de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o Utente no seu domicílio;

d) Consultar o seu processo individual mediante agendamento prévio com a Direção Técnica;

e) Ao Utente cabe respeito segundo a sua individualidade, convicções, valores, religião e ideal político;

f) A usufruir do plano de cuidados estabelecidos;

g) A exigir qualidade nos serviços prestados.

Os Utentes da SAD devem:

a) Cumprir as normas da Resposta Social de SAD, de acordo com o estipulado no regulamento;

b) Respeitar e tratar com educação, respeito e urbanidade os colaboradores da SCMM;

c) Informar atempadamente qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constitua impedimento para a prestação de serviços contratados;

d) Pagar as mensalidades até dia 10 do mês corrente, pelos serviços prestados.

Artigo 24.º
(Direitos e deveres das Famílias)

São direitos da Família:

a) Certificar que o regulamento e que os direitos do seu familiar estão a ser cumpridos;

b) Ter assegurada a confidencialidade das informações fornecidas;

c) Colaborar com a Direção Técnica sempre que haja necessidade da sua intervenção.

São deveres da Família:

a) Cumprir as normas da Resposta Social de SAD, de acordo com o estipulado no regulamento;

b) Certificar que a mensalidade, bem como outros gastos adicionais, estão a ser pagos à Instituição, no prazo estipulado;

c) Respeitar e tratar com educação, respeito e urbanidade os colaboradores da SCMM;

d) Cuidar da saúde do idoso, nomeadamente: fazendo o acompanhamento a consultas de rotina e, manter os serviços informados da toma medicamentosa para que, se o SAD necessitar de prestar assistência de urgência ao Idoso, esteja consciente do seu estado clínico tendo em vista uma ajuda mais eficiente;

e) Acompanhar os seus familiares a consultas externas, bem como, em situação de urgência médica;

f) Avisar sempre que possível da ausência do familiar.

Artigo 25.º
(Direitos e deveres da Misericórdia)

São direitos da Instituição:

a) Exigir dos Utentes o cumprimento do presente Regulamento.

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 e/ou responsável pelo Utente.

c) Rescindir o Contrato com o Utente nos termos do Artº. 27º do presente Regulamento.

A Misericórdia, além das demais obrigações legais ou constantes deste regulamento, obriga-se a:

a) Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus Utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humanas;

b) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos Utentes dentro do âmbito das suas competências;

c) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento do SAD;

d) Disponibilizar o presente Regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;

e) Organizar um processo individual por Utente;

f) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo SAD;

g) Afixar, em local visível, o nome do Direção Técnica, o mapa das ementas, turnos e horários de visitas;

h) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social.

CAPÍTULO VI - DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 26.º
(Sanções/Procedimentos)

1. Os Utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na Misericórdia.

2. As sanções serão aplicadas aos utentes pela Mesa Administrativa conforme a gravidade dos factos que lhes são imputados, podendo recorrer-se à sanção de advertência ou, em casos mais graves, à suspensão do serviço ou à resolução do contrato de prestação de serviços.

3. No âmbito das competências a que se refere o número anterior, a Mesa Administrativa atua de acordo com os princípios da adequação, necessidade e proporcionalidade.

4. A Misericórdia pode recorrer aos meios legais em vigor, incluindo à interposição de ações judiciais, em função da natureza e gravidade dos factos.

Artigo 27.º
(Cessação da Prestação de Serviços)

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:

a) Caducidade (falecimento do Utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Misericórdia ou alteração do seu corpo estatutário e ausência do SAD por período superior a 30 dias sem motivo justificado);

b) Revogação por uma das partes;

c) Incumprimento;

d) Inadaptação do Utente.

2. Em caso do Utente ou Responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com 30 dias de antecedência.

3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.

4. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais Outorgantes.

5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 90 dias da sua vigência por inadaptação do Utente, sendo, neste caso, devida a comparticipação daqueles meses e respetivas despesas.

6. Considera-se justa causa, nomeadamente:

a) Desrespeito ou agressões à equipa técnica ou demais colaboradores/as;

b) Incumprimento, pelo Utente/Responsável, das responsabilidades assumidas pela assinatura do contrato de prestação de serviços, bem como pelo disposto no presente regulamento ou pelas indicações legítimas da equipa técnica ou demais trabalhadores/as.

c) O incumprimento de obrigações pecuniárias de que a Misericórdia seja credora, sem prejuízo da possibilidade de recurso aos demais meios legais em vigor.

7. O Responsável pelo Utente não poderá cessar para si o contrato de prestação de serviços sem que o faça cessar em conjunto com o Utente, salvo disposição legal em contrário.

CAPÍTULO VII - PESSOAL

Artigo 28.º
(Quadro de Pessoal)

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade, desempenho e eficácia dos serviços, bem como o cumprimento dos normativos legais em vigor.

2. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de Direção Técnica a preencher por um(a) Técnico(a) com curso superior;

3. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia;

4. Deverá estar afixado o organograma da resposta social, bem como o quadro de pessoal da mesma.

Artigo 29.º
(Direção Técnica)

A Direção Técnica é assegurada por um(a) Técnico(a), com formação superior na área de Ciências Socias e Humanas.

Artigo 30.º
(Conteúdos Funcionais do Quadro de Pessoal)

Categoria Profissional	Funções:
Direção Técnica	A direção técnica deverá ser assumida por um técnico com formação adequada em ciências sociais e humanas, competindo-lhe: assumir a Direção Técnica; colaborar na determinação da política da Misericórdia; colaborar na fixação da política financeira e exercer a verificação dos custos; coordenar a gestão dos recursos; coordenar uma estrutura administrativa que permita explorar e dirigir a Resposta Social eficazmente; conceber instrumentos de apoio técnico; executar os procedimentos administrativos inerentes à Resposta Social; informar, por meio de relatórios e informações técnicas, a Mesa Administrativa sobre o funcionamento da instituição; orientar, dirigir e fiscalizar as atividades da instituição segundo os planos estabelecidos, normas e regulamentos prescritos pela Mesa Administrativa da Misericórdia; planear e estabelecer a utilização mais conveniente dos recursos materiais e humanos, instalações e capitais; proceder à análise de problemas sociais diretamente relacionados com o Serviço de Apoio Domiciliário.
Ajudante Familiar Domiciliário	Zela pelo cumprimento das regras de segurança e higiene no trabalho; procede ao acompanhamento do Utente no domicílio; avalia, com coordenação superior, as necessidades dos Utentes; regista as atividades diárias executadas; cuida da higiene e conforto do Utente, de acordo com o grau de dependência; administração da medicação, recolhe roupas sujas, distribuir roupa lavada, e efetuar o respetivo transporte; realiza no exterior, serviços fundamentais ao Utente, sempre que necessário, por indicação da Direção Técnica; realiza serviços de limpeza no domicílio do Utente; informa a Misericórdia de eventuais alterações que se verifiquem na situação global dos Utentes; conduz as viaturas afeta ao SAD ou todas as outras que a Mesa Administrativa da Misericórdia entenderem necessárias.
Cozinheira	Prepara, tempera e cozinha os alimentos destinados às refeições; contribui para a elaboração das ementas; recebe os víveres e outros produtos necessários à sua confeção, sendo responsável pela sua conservação; amanha o peixe, prepara os legumes e a carne e procede à execução das operações culinárias; emprata-os, guarnece-os e confeciona os doces destinados às refeições; executa ou zela pela limpeza da cozinha, equipamentos e dos utensílios.
Ajudante de Cozinha	Trabalha sob as ordens de um cozinheiro, auxiliando-o na execução das suas tarefas: limpa e corta os legumes, carnes, peixe ou outros alimentos; prepara guarnições para os pratos; executa e colabora nos trabalhos de arrumação e limpeza da sua secção; colabora no serviço de refeitório.
Trabalhador Serviços Gerais	Procede à limpeza e arrumação das instalações; assegura o transporte de alimentos e outros artigos; serve refeições em refeitórios; desempenha funções de estafeta e procede à distribuição de correspondência e valores por protocolo; efetua transporte de cadáveres; desempenha outras tarefas não especificas que se enquadrem no âmbito do seu conteúdo funcional.
Assistente Administrativa	Executa tarefas relacionadas com o expediente geral da instituição, de acordo com procedimentos estabelecidos, utilizando equipamento informático e equipamento e utensílios de escritório; receciona e regista a correspondência e encaminha-a para os respetivos serviços ou destinatários, em função do tipo de assunto e da prioridade da mesma; efetua o processamento de texto de memorandos, cartas/ ofícios, relatórios, notas informativas e outros documentos, com base em informação fornecida; arquiva a documentação, separando-a em função do tipo de assunto, ou do tipo de documento, respeitando regras e procedimentos de arquivo; procede à expedição da correspondência, identificando o destinatário e acondicionando-a, de acordo com os procedimentos adequados. Prepara e confere documentação de apoio à atividade da instituição, designadamente documentos referentes a contratos de compra e venda (requisições, guias de remessa, faturas, recibos e outros), e documentos bancários (cheques, letras, livranças e outros). Regista e atualiza, manualmente ou utilizando aplicações informáticas específicas da área administrativa, dados necessários à gestão da instituição, nomeadamente os referentes ao economato, à

	faturação, vendas e clientes, compras e fornecedores, pessoal e salários, estoques e aprovisionamento. Atende e encaminha, telefónica ou pessoalmente, o público interno e externo à instituição, nomeadamente, clientes, fornecedores, e trabalhadores, em função do tipo de informação ou serviço pretendido.

Artigo 31.º
(Deveres Gerais dos (as) Trabalhadores (as))

São deveres gerais dos trabalhadores:

a. Cumprir e fazer cumprir os normativos legais, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da Misericórdia;

b. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os demais colegas de trabalho e outras pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia;

c. Tratar os Utentes, Familiares e Visitas com respeito e dignidade;

d. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade, realizando o trabalho com zelo, diligencia e competência;

e. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;

f. Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus Utentes e trabalhadores;

g. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;

h. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;

i. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;

j. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;

k. Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos seus interesses, participando atos que a lesem de que tenham conhecimento;

l. Proceder dentro da Misericórdia com profissionalismo, correção e aprumo moral.

m. Comunicar as faltas e necessidades de que tenham conhecimento à Direção Técnica.

n. Não exercer qualquer influência nos Utentes ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos nem aceitar deles objetos ou valores.

Artigo 32.º
(Direitos Gerais dos (as) Trabalhadores (as))

Os (as) Trabalhadores (as) tem os seguintes direitos:

a) Os consignados na legislação em vigor;

b) A serem tratados com dignidade e respeito.

CAPITULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 33.º
(Prevenção de Situações de negligência, abusos e maus-tratos)

1. Por abusos e maus-tratos são consideradas todas as ações ofensivas ou o não provimento dos direitos fundamentais da pessoa, afetando a sua qualidade de vida, nomeadamente no que concerne a agressões físicas, violência psicológica, abuso sexual e omissão de ações indispensáveis à satisfação das necessidades fundamentais.
2. A SCMM tem implementado um procedimento de prevenção e atuação em situações de negligência, abusos e maus-tratos, podendo o documento onde o referido procedimento está plasmado ser consultado pelo cliente ou seu significativo.

Artigo 34º
(Alterações ao Regulamento)

1. As alterações ao regulamento interno são da competência da Mesa Administrativa, tendo de ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social (Instituto da Segurança Social, I.P.) até 30 dias antes da sua entrada em vigor, nos termos da alínea b) do n.º 2 do artigo 30.º do Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, na sua versão atual.

2. As alterações ao regulamento interno são comunicadas aos utentes ou seus Representantes, só lhes sendo aplicáveis após decorridos 30 dias da respetiva comunicação, podendo estes resolver o contrato dentro daquele prazo.

Artigo 35.º
(Integração de Lacunas)

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

Artigo 36.º
(Livro de Reclamações e Sugestões)

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Misericórdia possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto de dos serviços administrativos, encontrando-se também registada na plataforma eletrónica do Livro de Reclamações, disponível online em www.livroreclamacoes.pt.

2. Sem prejuízo do previsto no número anterior, poderão ser apresentadas quaisquer observações ou sugestões à Direção Técnica do SAD.

Artigo 37.º
(Resolução de litígios)

1. Em caso de litígio judicial entre as partes, o mesmo será dirimido no Tribunal da Comarca do Baixo Vouga – Estarreja, nº 2, ao abrigo do artigo 18º, da Lei nº 144/2015, de 8 de setembro, para resolução de qualquer eventual litigio de consumo emergente do contrato previsto no artigo 13º do presente Regulamento poder-se-á ainda recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (Morada: Rua D. Afonso Henriques n.º 1, 4700-030 Braga; Correio eletrónico: geral@cniacc.pt; Telefone: 253 619 107; web: https://www.cniacc.pt/pt/)

Artigo 38.º
(Entrada em Vigor)

O presente Regulamento entra em vigor em **1 de agosto de 2026** e revoga o regulamento interno anterior, aprovado em 19 de abril de 2023.

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Murtosa, a **18 de junho de 2026.**

Pela Mesa Administrativa,

O Provedor,

