SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE SINES

Serviço de Apoio Domiciliário

Regulamento Interno

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 da estrutura prestadora de serviços;

- Promover a participação ativa dos utentes e seus acompanhantes ou familiares.

Índice

CAPÍTULO I **5**
DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD **5**
Artigo 1.º 5
Âmbito de Aplicação 5
Artigo 2º 5
Legislação Aplicável 5
Artigo 3.º 6
Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD 6
Artigo 4º 6
Objetivos do Regulamento 6
Artigo 5º 7
Missão e Objetivos do SAD 7
Artigo 6.º 9
Serviços e Atividades Desenvolvidas 9
Artigo 7.º 9
Capacidade Instalada do SAD 9
CAPÍTULO II **10**
PROCESSO E ADMISSÃO DE UTENTES **10**
Artigo 8.º 10
Condições de Admissão 10
Artigo 9.º 10
Critérios de Admissão 10
Artigo 10.º 11
Processo de Candidatura 11
Artigo 11.º 12
Base de Dados de Inscrições 12
Artigo 12.º 13
Admissão 13
Artigo 13.º 14
Período de ambientação 14

CAPÍTULO III **15**
RELAÇOES CONTRATUAIS **15**
Artigo 14.º 15
Registo dos Utentes 15
Artigo 15.º 15
Chave do Domicílio 15
Artigo 16.º 15
Contrato de Prestação de Serviços 15
Artigo 17.º 16
Comunicações 16
Artigo 18.º 17
Processo Individual do Utente 17
Artigo 19.º 19
Princípios Orientadores 19
Artigo 20.º 19
Conceitos 19
Artigo 21.º 22
Cálculo do Rendimento *Per Capita* 22
Artigo 22º 23
Prova dos rendimentos e despesas do utente 23
Subsecção I 24
Comparticipação financeira de Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação 24
Artigo 23.º 24
Comparticipação do Utente 24
Subsecção II 25
Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação 25
Artigo 24.º 26
Horário de Funcionamento 26
Artigo 25.º 26
Familiares/Responsáveis 26
Artigo 26.º 26
Direitos dos Utentes 26
Artigo 27.º 27
Deveres dos Utentes 27

Artigo 28.º 28
Direitos da Misericórdia 28
Artigo 29.º 28
Deveres da Misericórdia 28
Artigo 30.º 29
Acompanhante 29
Artigo 31.º 31
Sanções/Procedimentos 31
Artigo 32.º 31
Cessação da Prestação de Serviços 31
CAPÍTULO VI 34
PESSOAL 34
DISPOSIÇÕES GERAIS 34
Artigo 33.º 34
Quadro de Pessoal 34
Artigo 34.º 34
Direção Técnica 34
Artigo 35.º 35
Conteúdos Funcionais do Quadro Pessoal 35
Artigo 36.º 35
Deveres Gerais dos (as) Colaboradores (as) 35
Artigo 37.º 37
Direitos Gerais dos colaboradores 37
CAPÍTULO VII 38
CULTO 38
Artigo 38.º 38
Religiões 38
CAPÍTULO VIII 39
DISPOSIÇÕES FINAIS 39
Artigo 39.º 39
Alterações ao Regulamento 39
Artigo 40.º 39
Regulamento Interno 39
Artigo 41.º 40

Integração de Lacunas 40
Artigo 42.º 40
Trabalho voluntário 40
Artigo 43.º 40
Livro de Reclamações 40
Artigo 44.º 41
Entrada em Vigor 41
Artigo 45.º 41
Aprovação, Edição e Revisões 41

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 Serviço de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia de Sines, Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), sita na Avenida 25 de Abril, n.º 2, em Sines, 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, familiar/responsável e/ou acompanhante, 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.

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 4º

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 do equipamento/estrutura prestadora de serviços;
c) Promover a participação ativa do utente, familiar/responsável e/ou acompanhante ao nível da gestão das respostas sociais.

Artigo 5º

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 e/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 como pessoa, 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 coresponsabilidade, da entreajuda 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 utentes, sendo estes objetos de contratação;
g) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
h) Reforçar as competências e capacidades das famílias e outros cuidadores;
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:

- Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
- Interdisciplinaridade;
- Avaliação das necessidades do utente,
- Reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
- Participação e corresponsabilização do utente, familiar/ responsável e/ou acompanhante, na elaboração do programa de cuidados e serviços.

Artigo 6.º

Serviços e Atividades Desenvolvidas

1- Para concretizar os objetivos suprarreferidos o SAD assegurará:

a) Fornecimento de alimentação;
b) Cuidados de higiene pessoal e imagem;
c) Higiene pessoal adicional;
d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
e) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
f) Serviço de animação / socialização;
g) Serviço de teleassistência;
h) Transporte;
i) Atividades ocupacionais;
j) Outros serviços (apoio na gestão da medicação, diligências de rua, acompanhamento/deslocação a entidades da comunidade)

2- Sem prejuízo de o SAD poder assegurar os serviços referidos nas alíneas do número anterior, deve ter-se em conta a existência na comunidade de serviços mais apropriados à satisfação das necessidades dos utentes.

Artigo 7.º

Capacidade Instalada do SAD

A capacidade do SAD é de 83 utentes de ambos os sexos.

CAPÍTULO II

PROCESSO E ADMISSÃO DE UTENTES

Artigo 8.º

Condições de Admissão

1. A admissão do utente será feita tendo em conta as seguintes condições:

   a) Indivíduos que se encontrem em situação de dependência física e ou psíquica, de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pelo SAD;
   b) Que a admissão seja da vontade do utente, familiar/responsável e/ou acompanhante (condição indispensável);
   c) Ter razões fundamentadas que permitam a manutenção do utente no domicílio, designadamente, a existência de um domicílio dotado de infraestruturas e de condições mínimas de habitabilidade;
   d) 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);
   e) Residir na freguesia de Sines.

Artigo 9.º

Critérios de Admissão

1. A admissão de utentes será feita de acordo com os seguintes critérios:

Critérios	Ponderação
Grau de dependência	8
Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social	6

Localização geográfica	6
Ser Benfeitor ou Irmão da Misericórdia	5
Pessoas socialmente carenciadas	4
Frequentar a resposta social Centro de Dia	3
Ser familiar direto de utente da Misericórdia	3

2. A ordem ou número de inscrição não constitui critério na admissão do utente;

3. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o SAD procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

Artigo 10.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 deverão dirigir-se ao/ à Diretor(a) Técnico/a, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um Processo Individual do Utente. Deverão, nesse momento, em cumprimento do 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) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
g) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
h) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
i) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imoveis;
j) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
k) 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.

4. 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 11.º

Base de Dados de Inscrições

1. A base de dados é onde serão registadas as inscrições de potenciais utentes, para posteriormente, proceder à admissão.
2. Os candidatos que reúnam os critérios de admissão, mas cuja integração não seja possível pela inexistência de vaga, ficam automaticamente inscritos na base de dados, sendo a mesma organizada em função da ponderação obtida na avaliação dos critérios de admissão.

3. Sempre que ocorra uma vaga será efetuada a reavaliação dos candidatos inscritos, caso haja alterações significativas nos requisitos inicialmente avaliados.
4. A base de dados é atualizada anualmente. No caso do candidato ou seu representante familiar informar que não está interessado na sua manutenção na lista de candidatos, o seu processo é arquivado por um período mínimo de 1 ano e consequentemente atualizada a base de dados.

Artigo 12.º

Admissão

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao/à candidato/a feita pela Direção Técnica 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 pelo Provedor 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. Da decisão será dado a conhecer ao candidato no prazo máximo de oito dias.

4. O SAD deve no ato da admissão:

   a) Prestar ao utente, familiar/responsável e/ou acompanhante, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, dos seus direitos, deveres, normas internas e quotidiano do SAD;

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 utente, 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.

Artigo 13.º

Período de ambientação

1. A admissão será feita sempre condicionada ao período experimental não superior a trinta dias, quer para uma perfeita ambientação quer para 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.

CAPÍTULO III

RELAÇOES CONTRATUAIS

Artigo 14.º

Registo dos Utentes

O SAD dispõe de um registo de utentes atualizado, onde conste a identificação do utente, datas de entrada e de saída, motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência.

Artigo 15.º
Chave do Domicílio

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

Artigo 16.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, familiares/responsáveis e/ou acompanhantes, devem manifestar integral adesão.

3. Para o efeito, os utentes, familiares/responsáveis e/ou acompanhantes recebem um exemplar do Regulamento Interno, aquando da assinatura do contrato de prestação de serviços, conhecendo e aceitando as regras constantes no 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, deverá ser aposta a sua impressão digital, no lugar da assinatura, e escrever-se termo de rogo, assinando o familiar, o responsável ou acompanhante, sempre que seja aplicável o regime jurídico de Maior Acompanhado.

5. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, outro ao familiar/responsável e/ou acompanhante e outro é arquivado no respetivo processo individual.

6. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento, através da adenda ao contrato, assinado pelas partes.

Artigo 17.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 18.º

Processo Individual do Utente

1. Para que o utente 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 é numerado e deve englobar:

a) Área Sociofamiliar:

- Ficha de inscrição;
- Ficha de admissão;
- Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
- Fotocópia do cartão de contribuinte;
- Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social;
- Identificação e contacto do familiar/responsável e/ou acompanhante 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;
- Documento (s) comprovativo (s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente);
- 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;
- Programa de Cuidados e Serviços (PCS);
-Declaração em como consentiu a 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 centro de saúde (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.

d) Área jurídica:

- O utente, familiar/responsável e/ou acompanhante, deverão assinar um contrato de prestação de serviços com a Misericórdia, donde conste 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.

CAPÍTULO IV
COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 19.º
Princípios Orientadores

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 20.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 assimiláveis, desde que vivam em economia comum.

2. ***Rendimento Mensal Ilíquido do Agregado Familiar*** – é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Incluí 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 e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, 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 e dos descendentes de 1º Grau da linha recta 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).

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:

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 (RMMG).

Artigo 21.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 utente (anual ou anualizado)
D= Despesas mensais fixas
N= Número de elementos

2. A comparticipação financeira devida pela utilização dos serviços presentes no Art. 6º do presente Regulamento, 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:

Serviços	Percentagem a aplicar
Fornecimento de alimentação	25 %
Cuidados de higiene pessoal e imagem	20 %
Higiene pessoal adicional	5 %
Higiene habitacional	15 %

Tratamento da roupa	20 %
Outros serviços (diligências de rua)	10%

A soma da percentagem dos serviços contratados não pode exceder 75% do valor do RPC. No caso de serem contratados serviços cuja percentagem total exceda esse valor, a comparticipação financeira fica em 75% do valor do RPC.

3.A Instituição promove o serviço de animação / socialização, nos termos previstos no seu plano anual de atividades sócio culturais, sem que deles resulte qualquer custo adicional para o utente da resposta social.

4. O serviço de transporte, a pedido do utente, em viaturas da instituição, implica um pagamento do transporte mediante a tabela de preços em vigor, devidamente afixada.

5. O serviço de teleassistência, a pedido do utente, implica um pagamento mediante o preço em vigor da empresa fornecedora do equipamento.

Artigo 22º

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 Instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

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 23.º

Comparticipação do Utente

1. A comparticipação mensal do utente é calculada sobre o duodécimo da soma de todos os rendimentos anualmente auferidos, incluindo as prestações adicionais pagas pelos regimes de pensões nos meses de junho/julho e novembro/dezembro.

2. As mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, tendo em conta o disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.

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 12 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 não se verifique, a mensalidade poderá ser 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.

9. 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.

Subsecção II

Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do utente e/ou familiar, desde que não ultrapasse o Custo Médio por Utente (devidamente afixado) registado no ano anterior.

CAPÍTULO V

CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 24.º

Horário de Funcionamento

O SAD funciona 5 a 7 dias por semana, entre as 8 h e as 17 h, podendo ser alargados 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 acompanhante 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 26.º

Direitos dos Utentes

Constituem-se 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;
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) Rescisão do Contrato de Prestação de Serviços com o utente nos termos do presente Regulamento;
d) Ser tratada com respeito e dignidade;
e) Receber atempadamente a comparticipação mensal acordada;
f) Ver respeitado o seu património.

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 acompanhante 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 acompanhante prestando unicamente a este, quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.

3. O acompanhante 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 comparticipações 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) 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) 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 VI

DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 31.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 pela Mesa Administrativa aos utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:

   a) Advertência;
   b) Cessação do contrato de prestação de serviços.

3. Ficam sujeitos ao cancelamento da prestação de serviços, os utentes que manifestem sintomas de doença mental, ou comportamento antissocial, que perturbe o bom funcionamento da resposta social.

4. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ser encaminhados para procedimento judicial.

Artigo 32.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, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência do SAD por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
c) Revogação por uma das partes;
d) Incumprimento;
e) 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 30 dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.

6. Considera-se justa causa, nomeadamente:
a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
b) Existam dívidas à Misericórdia, designadamente, um ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
c) Desrespeito pelas regras do SAD, Equipa Técnica ou demais funcionários;
d) Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.

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. Aquando da Cessação do Contrato de Prestação de Serviços, a chave do domicílio do utente será devolvida ao mesmo, ou ao familiar/responsável e/ou acompanhante, 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 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;

2. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de Direto(a) Técnico(a) 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 34.º

Direção Técnica

1- A Direção Técnica do SAD da Misericórdia deve ser assegurada por um Técnico(a) com formação superior técnica e académica adequada, de preferência na área das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais.

2- À Direção Técnica compete:

a) Assumir a responsabilidade pela sua organização e funcionamento;

b) Coordenar e supervisionar os profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer um modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, a melhoria da prestação de cuidados e serviços;
c) Promover mensalmente e sempre que necessário, reunião de trabalho com o pessoal;
d) Promover o aperfeiçoamento técnico-profissional do pessoal, quer diretamente, quer em articulação com ações de formação;
e) Manter sempre atualizados os processos individuais dos clientes e respetivo plano de cuidados;
f) Sensibilizar o pessoal face às problemáticas dos utentes.

Artigo 35.º

Conteúdos Funcionais do Quadro Pessoal

As funções, responsabilidade e autoridades de todos os colaboradores encontram-se descritas no acordo coletivo de trabalho assinado entre a Santa Casa da Misericórdia de Abrantes e Outras e Federação Nacional dos Sindicatos dos Trabalhadores em Funções Públicas, Sociais e Outros.

Artigo 36.º

Deveres Gerais dos (as) Colaboradores (as)

1 - Sem prejuízo de outros deveres dispostos neste regulamento ou de outros previstos na lei, constituem deveres dos colaboradores:

a) Cumprir e fazer cumprir as leis, 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 companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia;
c) Tratar os utentes e familiares, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor;
d) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência 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 interesses, participando nos atos que os lesassem e de que tenham conhecimento;
l) Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e aprumo moral;
m) Comunicar as faltas e deficiências ao Coordenador/Director Técnico de que tenham conhecimento;
n) Não exercer qualquer influência nos utentes ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

Artigo 37.º

Direitos Gerais dos colaboradores

O colaborador(a) em serviço tem direitos:

a) Consignados na legislação em vigor;

b) A serem tratados com dignidade e respeito;

c) Disporem de condições de trabalho que cumpram as condições de higiene e segurança;

d) A utilizar os espaços comuns, destinados aos colaboradores;

e) A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;

f) A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhorem o seu desempenho.

CAPÍTULO VII

CULTO

Artigo 38.º

Religiões

Os utentes do 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 39.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 acompanhantes sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

2.Quaisquer alterações ao Regulamento Interno serão obrigatoriamente comunicadas ao Instituto da Segurança Social, I.P., nos termos legalmente previstos.

Artigo 40.º

Regulamento Interno

1. O conteúdo de todo o Regulamento Interno apenas poderá ser utilizado para os fins devidos.
2. A não observância do descrito no número anterior, sujeitará ao infrator, como também ao agente causador ou facilitador, por ação ou omissão de qualquer daqueles relacionados no uso do regulamento interno, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos comprovados pela Instituição, bem como, as de responsabilidade civil e criminal respetivas às quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

Artigo 41.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 42.º

Trabalho voluntário

1. O Estabelecimento prevê um programa de enquadramento de voluntários, ao abrigo da legislação em vigor, sendo este um encontro de vontades e responsabilização mútua;

2. O trabalho voluntário não decorre de uma relação subordinada, nem tem contrapartidas financeiras, sendo alicerçado no princípio da responsabilidade.

Artigo 43.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 (sendo o Gestor da Reclamação responsável pela gestão do livro de reclamações) sempre que desejado.
2. O referido documento existe também em suporte digital o qual poderá ser acedido através do site ou endereço eletrónico que se encontra afixado em local visível.

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 44.º

Entrada em Vigor

O presente RI entra em vigor no dia 01 de outubro de 2026

Artigo 45.º

Aprovação, Edição e Revisões

1. 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.
2. Aprovado por unanimidade, em reunião, da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Sines, no dia 2 de setembro de 2026.

A Mesa Administrativa,

Provedor

Secretário

Vice-provedor

Vogal

Tesoureiro