



## Índice

CAPÍTULO I - Disposições Gerais.....	3
Artigo 1.º - Âmbito da aplicação .....	3
Artigo 2.º -Legislação Aplicável .....	3
Artigo 3.º - Objetivos do Regulamento e Destinatários .....	3
Artigo 4.º -Missão e Objetivos.....	3
Artigo 5.º- Serviços e Atividades Desenvolvidas .....	4
Artigo 6.º - Alimentação .....	4
Artigo 7.º - Cuidados de higiene e conforto pessoal.....	4
Artigo 8.º - Tratamento de Roupas .....	4
Artigo 9.º - Arrumação e pequenas limpezas no domicílio.....	5
Artigo 10.º - Aquisição de gêneros alimentícios e artigo de 1ª necessidade.....	5
Artigo 11.º - Administração de medicação prescrita .....	5
Artigo 12.º - Outros serviços .....	5
Artigo 13.º- Capacidade Instalada do SAD .....	6
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES.....	6
Artigo 14.º -Condições de Admissão .....	6
Artigo 15.º- Critérios de Admissão .....	6
Artigo 16.º- Processo de Candidatura .....	6
Artigo 17.º-Lista de Espera .....	7
Artigo 18.º -Admissão.....	7
Artigo 19.º-Acolhimento dos novos utentes.....	7
Artigo 20.º- Processo Individual do Utente.....	8
CAPÍTULO III - COMPARTICIPAÇÕES.....	8
Artigo 21.º- Determinação da Comparticipação .....	8
Artigo 22.º- Cálculo do Rendimento Per Capita .....	9



Artigo 23.º-Prova dos rendimentos e despesas do Utente.....	11
Artigo 24.º-Comparticipação/Redução do Utente.....	11
Artigo 25.º-Pagamento da mensalidade .....	11
CAPÍTULO IV - CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO .....	11
Artigo 26.º-Horário de Funcionamento .....	11
Artigo 27.º-Direitos dos Utentes.....	11
Artigo 28.º-Deveres dos Utentes .....	12
Artigo 29.º- Direitos da Misericórdia .....	12
Artigo 30.º- Deveres da Misericórdia.....	12
CAPÍTULO V - DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS.....	12
Artigo 31.º- Contrato de Prestação de Serviços.....	12
Artigo 32.º-Cessaçãoda Prestação de Serviços .....	13
Artigo 33.º- Sanções/Procedimentos .....	13
Artigo 34.º-Cessaçãoda Prestação de serviços .....	13
CAPÍTULO VI- DISPOSIÇÕES GERAIS .....	14
Artigo 35.º-Quadro de Pessoal.....	14
Artigo 36.º-Direção Técnica .....	14
Artigo 37.º-Deveres Gerais dos (as) colaboradores (as) .....	14
Artigo 38.º-Direitos Gerais dos (as) colaboradores (as).....	15
CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS .....	15
Artigo 39.º-Alterações ao Regulamento .....	15
Artigo 40.ºIntegração de Lacunas .....	15
Artigo 41.º Livro de reclamações .....	15
Artigo 42.º-Entrada em Vigor.....	15
Artigo 43.º-Aprovaçãoe Edição e Revisões .....	15



## CAPÍTULO I

### Disposições Gerais

#### Artigo 1º - Âmbito da 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 Alenquer, sita Rua dos Guerras – Edifício da Chemina 2580-309 Alenquer, doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por *SAD* e *SCMA*.

#### Artigo 2º -Legislação Aplicável

O *SAD* é norteado pelos princípios gerais estabelecidos no *Compromisso da Misericórdia*, normativos aplicáveis nomeadamente a Portaria 38/2013 de 30 de janeiro, a Portaria 196 A/2015 de 01 de julho, a circular nº 4 da DGSA de 16/12/2014, o Guião Técnico de *SAD* de dezembro de 1996 e pelo disposto no presente regulamento, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.

#### Artigo 3º - Objetivos do Regulamento e Destinatários

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.

São destinatários do *SAD*:

- a) Pessoas com de 65 anos ou mais, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária,
- b) Pessoas de idade inferior a 65 anos que por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

#### Artigo 4º -Missão e Objetivos

1. O *SAD* é uma Resposta Social, que consiste na prestação de cuidados e serviços individualizados e personalizados no domicílio das pessoas 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 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. O *SAD*, nas suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:
  - a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos Utentes e famílias;
  - b) Prevenir a institucionalização desnecessária, decorrentes de situações de dependência;
  - c) Acautelar crises e a deterioração grave da situação pessoal e familiar;
  - d) 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.
  - e) Contribuir para a promoção de atividades de sensibilização à comunidade envolvente que tenham por objetivo facilitar a integração do Utente dependente, objetivando contribuir para a melhoria da qualidade de vida;



- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Promover a autonomia dos Utentes;
- h) Prestar apoio psicossocial aos Utentes e familiares, de modo a contribuir para o seu equilíbrio, bem-estar e melhoria da qualidade de vida.

### **Artigo 5.º- Serviços e Atividades Desenvolvidas**

1- O SAD tem condições para prestar os seguintes serviços:

- a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- c) Fornecimento das refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- d) Tratamento de roupa;

2 - O SAD tem, ainda, condições para assegurar outros serviços, designadamente:

- a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos Utentes;
- b) Apoio psicossocial;
- c) Cuidados de imagem;
- d) Serviço de Saúde e Reabilitação, (nomeadamente administração de medicamentos).

### **Artigo 6.º - Alimentação**

1. O SAD contempla as seguintes refeições diárias aos seus utentes: almoço e jantar;
2. A ementa semanal é afixada em local bem visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional.
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
4. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição de refeições. É constituída por uma refeição principal, duas sopas, pão e fruta ou sobremesa. As refeições são distribuídas diariamente, uma vez por dia.

### **Artigo 7.º - Cuidados de higiene e conforto pessoal**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

### **Artigo 8.º - Tratamento de Roupas**

- 1- No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.



- 2- Para o tratamento de roupa esta é levantada num dia de semana acordar com o utente e entregue no domicílio na semana seguinte.

### **Artigo 9.º - Arrumação e pequenas limpezas no domicílio**

1. Por higiene Habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. São efetuadas 1 a 2 vezes por semana consoante a necessidade do utente e o contrato de serviços celebrado.

### **Artigo 10.º - Aquisição de gêneros alimentícios e artigo de 1ª necessidade**

1. A aquisição destes artigos será feita a pedido do utente e sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
2. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

### **Artigo 11.º - Administração de medicação prescrita**

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas.
2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares e ou voluntários se necessário.

### **Artigo 12.º - Outros serviços**

1. Ao nível do acompanhamento e transporte a consultas assim como os exames complementares de diagnóstico dos cuidados médicos e de enfermagem.
  - a) Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente. No entanto, os utentes de apoio domiciliário podem sempre utilizar os cuidados médicos e de enfermagem da instituição sempre que o desejarem ou quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária no Centro de Saúde.
  - b) Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico.
  - c) Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital)
2. Ao nível das atividades de animação
  - a) O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da animadora sociocultural, que comunica, através das funcionárias a organização de atividades, nas quais ou utentes de SAD podem ser incluídos
  - b) Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes
  - c) É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo
  - d) Durante os passeios ou utentes são sempre acompanhados por colaboradores da SCMA
  - e) Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela SCMA ou por outras, ficando o transporte do e para o domicílio a cargo da SCMA.



3. Ao nível dos serviços de formação, apoio psicossocial, saúde, reabilitação e cuidados de imagem. O SAD pode providenciar a sua aquisição/realização, embora este tipo de apoio não esteja incluído no valor da comparticipação, sendo um valor acrescido.

### **Artigo 13.º- Capacidade Instalada do SAD**

A capacidade do SAD é de 60 Utentes de ambos os sexos.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

#### **Artigo 14.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/e ou seus familiares (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) 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 15.º- Critérios de Admissão**

1. A admissão de Utentes será feita de acordo com os seguintes critérios:
  - a) Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social;
  - b) Frequentar a resposta social Centro de Dia;
  - c) Pessoas socialmente carenciadas;
  - d) Ser familiar direto de Utente da Misericórdia;
  - e) Ser Benfeitor ou Irmão da Misericórdia;
  - f) Localização geográfica;
  - g) Grau de dependência.
2. 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 16.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 indivíduo/ família deverá dirigir-se às instalações da SCMA, (secretaria ou centro de dia), a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá, nesse momento, entregar cópia 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) 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.

### **Artigo 17.º-Lista de Espera**

Sempre que não seja possível dar resposta, os inscritos integrarão automaticamente a lista de espera da resposta social e será comunicado no momento da candidatura aos interessados e ser-lhe-á indicada a posição que ocupa na lista de espera.

Esta lista é atualizada semestralmente ou sempre que surja uma vaga. Os inscritos são contactados via telefone, para informar sobre a posição da lista, assim como indagar o interesse da família na manutenção da inscrição.

### **Artigo 18.º -Admissão**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico, a quem compete elaborar a proposta de admissão e submeter à direção.
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. Após a decisão da admissão do utente, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamentos dos serviços prestados.
4. No ato da admissão são devidos os seguintes pagamentos.

### **Artigo 19.º-Acolhimento dos novos utentes**

A) O acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:

1. Realização de uma visita para avaliação das necessidades e expectativas do utente e das condições do domicílio;
2. Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao utente;
3. Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
4. Reforço da participação do próprio utente em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como os familiares;
5. Consideração dos aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário;
6. Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
7. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos serviços acordados na contratualização:



8. Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso das chaves;
  9. Elaboração após 30 dias o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Social.
- B) Se durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente, procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se novos objetivos de intervenção.

### **Artigo 20.º- Processo Individual do Utente**

1. O processo individual do utente é constituído por um conjunto de documentos:
  - a) Ficha de inscrição;
  - b) Contrato de prestação de serviços;
  - c) Dados de identificação, residência e situação económica (rendimentos e despesas fixas) e social do utente;
  - d) Dados de identificação, endereço e contactos da pessoa, de referência do utente, familiar, representante legal ou outros, em caso de emergência;
  - e) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta, medicação, alergias e outros);
  - f) Fichas de entrevista pré-diagnóstico e de avaliação diagnóstica;
  - g) Avaliação do programa de acolhimento inicial;
  - h) Plano de desenvolvimento individual e respetivas avaliações e revisões;
  - i) Registos das entradas e saídas da casa do utente;
  - j) Registos das entradas e saídas da casa do utente;
  - k) Registo da cessação do contrato com a data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos;
  - l) Outros elementos considerados relevantes;
2. O processo individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual é atualizado semestralmente;
4. O utente ou pessoa próxima tem conhecimento da informação constante no processo individual.

## **CAPÍTULO III**

### **COMPARTICIPAÇÕES**

#### **Artigo 21.º- Determinação da Comparticipação**

- 1) A comparticipação financeira devida pela utilização de quaisquer serviços presentes no Art. 5º 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:





SAD 5 Dias	Percentagem aplicar	SAD Dias Úteis + Fim-de-semana	Percentagem aplicar
Alimentação	25%	Alimentação	30%
Higiene Pessoal	25%	Higiene Pessoal	+10%
Higiene Pessoal (2x)	30%		
Higiene Habitacional	2,50%		
Tratamento de Roupa	2,50%		
Cuidados de Saúde	2,50%		
Apoio Psicossocial	2,50%		

2) A comparticipação máxima do Utente corresponde ao Custo Médio por Utente, registado no ano transato.

### Artigo 22.º- Cálculo do Rendimento Per Capita

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 fixas

N= Número de elementos do Agregado familiar

1. A ocupação de vaga que esteja abrangida pelo Acordo de Cooperação entre a SCMA e a Segurança Social é obrigatoriamente comparticipada pelos(as) utentes.

2. O pagamento dessa comparticipação é efetuado mensalmente. Essa comparticipação designa-se de comparticipação familiar mensal e é fixada de acordo com o rendimento “per capita” do agregado familiar, em função das normas e legislação em vigor.

3. Para a resposta social SAD o agregado familiar a considerar é o(a) utente e o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, de acordo com a Orientação Técnica, circular n.º 4, da Direção Geral da Segurança Social, 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 a criança esteja confiado por decisão judicial e administrativa; e) Adotados e tutelados por qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa a qualquer dos elementos do agregado familiar.

4. O cálculo das comparticipações compete ao(à) técnico(a) responsável, a quem o(a) utente ou os seus familiares devem apresentar os documentos necessários.



5. O valor da comparticipação familiar mensal determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar. A percentagem aplicada varia consoante os serviços prestados e a modalidade em que os serviços são prestados ao(à) utente. As percentagens variam entre os 40% (mínima) e os 75% (máxima), de acordo com orientações normativas da Segurança Social e restantes normas legislativas em vigor.
6. Para cálculo da comparticipação, têm-se em conta a situação socioeconómica do(a) utente e dos seus familiares de acordo com a Orientação Técnica, circular n.º 4, da Direção Geral da Segurança Social.
7. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar consideram-se, consoante a situação, os seguintes rendimentos, discriminados na Orientação Técnica, circular n.º 4, da Direção Geral da Segurança Social: a) Do trabalho dependente; b) Do trabalho independente; c) De pensões; d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência); e) Bolsas de estudo e formação (só se aplica para as bolsas pós-licenciatura); f) Prediais; g) De capitais; h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados pelo Tribunal aos menores, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
8. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se, consoante existam ou não, 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 aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
9. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do número anterior é aplicado um limite máximo do total das despesas a considerar de valor igual à retribuição mínima mensal garantida (RMMG) para o continente. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.
10. Os gastos com medicação e outras despesas extraordinárias (roupas de uso pessoal; material de incontinência, como fraldas, resguardos e outros; calçado; cabeleireiro; etc.) não estão cobertas pela comparticipação familiar e são da responsabilidade do(a) utente ou representantes legais/ familiares.
11. A comparticipação familiar tem como valor máximo o custo médio real do(a) utente verificado na resposta social, por Orientação Normativa da Segurança Social, apurado de acordo com o número seguinte.
12. Considera-se custo médio real do(a) cliente/utente o valor calculado em função do valor das despesas com funcionamento do SAD verificadas no ano anterior, atualizado com índice de inflação verificado e número de clientes/utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

### **Artigo 23.º-Prova dos rendimentos e despesas do Utente**

1. A prova dos rendimentos do Utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.



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

#### **Artigo 24.º- Comparticipação/redução do Utente**

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início de cada ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar;
3. Há lugar a uma redução de 10% na comparticipação mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.

#### **Artigo 25.º-Pagamento da mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, devendo no entanto e no ato de admissão, ser efetuado desde logo o pagamento do mês em causa;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, previamente, à sua realização;
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este proceder à sua regularização;
4. O pagamento deverá ser feito através de transferência bancária, qualquer outra forma, requer acordo escrito entre as partes.

### **CAPÍTULO IV**

#### **CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO**

#### **Artigo 26.º-Horário de Funcionamento**

O SAD funciona de 2ª a 6ª feira, entre as 8:30h e as 17h30, Sábado e Domingo das 8:30h às 13:00h, excepto feriados, em função dos serviços a prestar e de acordo com a tabela de comparticipações em vigor, que constará no contrato de prestação de serviços.

#### **Artigo 27.º-Direitos dos Utentes**

Os Utentes do SAD têm o direito de:

- 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) Às informações constantes no dossier do Utente no domicílio;



- e) Ao Utente cabe respeito segundo a sua individualidade, convicções, valores, religião e ideal político;
- f) Usufruir do plano de cuidados estabelecidos;
- g) Exigir qualidade nos serviços prestados.

### **Artigo 28.º-Deveres dos Utentes**

Os utentes do SAD devem:

- a) Informar atempadamente, qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constitua impedimento para prestação de serviços contratados;
- b) Pagar as mensalidades durante o mês corrente, pelos serviços prestados.

### **Artigo 29.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) Rescindir o Contrato com o Utente nos termos do Art.º 31º do presente Regulamento.

### **Artigo 30.º- Deveres da Misericórdia**

1. 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 humana;
  - 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) Fornecer a cada Utente em formato digital, um exemplar deste 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 Diretor Técnico, 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 V**

### **DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS**

#### **Artigo 31.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 e responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os Utentes e seus responsáveis, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.
4. Sempre que o Utente não possa assinar o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do Utente, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável, devendo ainda ser aposta impressão digital do Utente, e escrever-se termo de rogo.

#### **Artigo 32.º Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de SAD em caso de internamento do utente ou de férias (acompanhamento de familiares).
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo menos com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente sofre uma redução de 50%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias não interpolados.
4. O prazo máximo de interrupção é de 3 meses para a situação de internamento hospitalar e de 1 mês para férias/acompanhamento de familiares.

#### **Artigo 33.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 ter encaminhamento para o procedimento judicial.

#### **Artigo 34.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 e 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 15 dias de antecedência.
3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da participação 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. Considera-se justa causa, nomeadamente:
  - a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
  - b) Existam dívidas à Misericórdia, designadamente, duas 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.
6. O Responsável pelo Utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o Utente.

## CAPÍTULO VI PESSOAL DISPOSIÇÕES GERAIS

### Artigo 35.º-Quadro de Pessoal

1. O quadro pessoal afeto ao Centro de Dia, encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional definido com a legislação em vigor.

### Artigo 36.º-Direção Técnica

A Direção Técnica do SAD da Misericórdia é assegurada por um elemento com formação superior técnica, no âmbito das ciências sociais e do comportamento ou ciências da saúde, nos termos do Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro, cujo nome, se encontra afixado em lugar visível.

### Artigo 37.º-Deveres Gerais dos (as) colaboradores (as)

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da Misericórdia.
2. 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.
3. Tratar os Utentes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor.
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
6. Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus Utentes e trabalhadores.
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
11. Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos seus interesses.
12. Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
13. Comunicar as faltas e deficiências ao Diretor Técnico ou superior hierárquico de que tenham conhecimento.



14. 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 38.º-Direitos Gerais dos (as) colaboradores (as)**

O Trabalhador(a) em serviço tem direitos:

- a) Consignados na legislação em vigor;
- b) A serem tratados com dignidade e respeito.

## **CAPÍTULO VII**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **Artigo 39.º-Alterações ao Regulamento**

Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Misericórdia deverá informar e contratualizar com os Utentes ou seus representantes legais 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 este assiste.

#### **Artigo 40.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 41.º-Livro de reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, esta Misericórdia possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na receção da Instituição, sempre que desejado.

#### **Artigo 42.º-Entrada em Vigor**

O presente Regulamento entra em Vigor em 01 de agosto de 2020.

#### **Artigo 43.º-Aprovação, Edição e Revisões**

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

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Alenquer, aos 23 dias do mês de julho de 2020.

#### **A Mesa Administrativa:**

Provedor, Luís Fernando Martins Rema \_\_\_\_\_

Vice-provedor, João Mário Ayres D'Oliveira \_\_\_\_\_

Tesoureiro, José Francisco Paulino Lança \_\_\_\_\_

Secretário, José Eduardo da Silva Lopes \_\_\_\_\_

Vogal, João José de Oliveira Teixeira \_\_\_\_\_