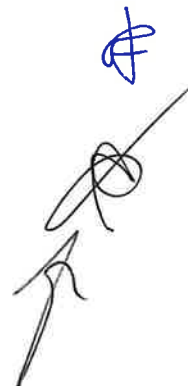




**SANTA CASA**

**MISERICÓRDIA DE POMBAL**



# **REGULAMENTO INTERNO**

---

**SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE POMBAL**

**2024**





## 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 e/ou seus familiares/acompanhantes.

## ÍNDICE

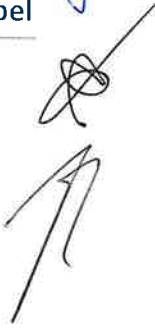
ÍNDICE .....	2
CAPÍTULO I .....	5
DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD .....	5
Artigo 1.º .....	5
(Âmbito de aplicação) .....	5
Artigo 2.º .....	5
(Legislação Aplicável) .....	5
Artigo 3.º .....	5
(Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD) .....	5
Artigo 4.º .....	6
(Objetivos do Regulamento) .....	6
Artigo 5.º .....	6
(Missão, Objetivos e Princípios do SAD) .....	6
Artigo 6.º .....	7
(Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas) .....	7
Artigo 7.º .....	8
(Capacidade do SAD) .....	8
CAPÍTULO II .....	8
PROCESSO DE ADMISSÃO .....	8
Artigo 8.º .....	8
(Condições de Admissão) .....	8
Artigo 9.º .....	9
(Critérios de Admissão) .....	9
Artigo 10.º .....	9
(Processo de Candidatura) .....	9
Artigo 11.º .....	10
(Base de Dados de Inscrições) .....	10
Artigo 12.º .....	10
(Procedimentos de Admissão) .....	10
Artigo 13.º .....	11
(Período de Adaptação) .....	11



CAPÍTULO III.....	11
RELAÇÕES CONTRATUAIS .....	11
Artigo 14.º.....	11
(Registo dos Utentes) .....	11
Artigo 15.º.....	12
(Chave do Domicílio).....	12
Artigo 16.º.....	12
(Contrato de Prestação de Serviços) .....	12
Artigo 17.º.....	13
(Comunicações) .....	13
Artigo 18.º.....	13
(Processo Individual do Utente) .....	13
CAPÍTULO III.....	14
COMPARTICIPAÇÕES .....	14
SECÇÃO I .....	14
COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO.....	14
Artigo 19.º.....	14
(Determinação da Comparticipação).....	14
Artigo 20.º.....	16
(Cálculo do Rendimento <i>Per Capita</i> ) .....	16
Artigo 21.º.....	17
(Prova dos Rendimentos e Despesas do Utente) .....	17
Artigo 22.º.....	17
(Conceitos).....	17
SECÇÃO II .....	19
COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES NÃO ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO .	19
Artigo 23.º.....	19
(Determinação da Mensalidade) .....	19
SECÇÃO III .....	19
Artigo 24.º.....	19
(Redução na Comparticipação).....	19
Artigo 25.º.....	19
(Considerações Gerais) .....	19
CAPÍTULO IV.....	20
CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO.....	20
Artigo 26.º.....	20
(Horário de Funcionamento) .....	20
Artigo 27.º.....	20
(Familiar/Acompanhante) .....	20
CAPÍTULO V.....	21
DIREITOS E DEVERES.....	21
Artigo 28.º.....	21



(Direitos da Misericórdia) .....	21
Artigo 29.º.....	21
(Deveres da Misericórdia).....	21
Artigo 30.º.....	22
(Direitos dos Utentes).....	22
Artigo 31.º.....	22
(Deveres dos Utentes) .....	22
Artigo 32.º.....	23
(Direitos dos Familiares/Acompanhantes) .....	23
Artigo 33.º.....	23
(Deveres dos Familiares/Acompanhantes).....	23
Artigo 34.º.....	24
(Direitos Gerais dos Trabalhadores) .....	24
Artigo 35.º.....	24
(Deveres Gerais dos Trabalhadores).....	24
CAPÍTULO VI.....	25
DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS.....	25
Artigo 36.º.....	25
(Sanções/Procedimentos).....	25
Artigo 37.º.....	26
(Cessaç�o da Presta�o de Servi�os) .....	26
CAPÍTULO VII.....	27
DISPOSI�OES GERAIS .....	27
Artigo 38.º.....	27
(Direc�o T�cnica) .....	27
Artigo 39.º.....	27
(Quadro de Pessoal).....	27
CAPÍTULO VIII.....	27
DISPOSI�OES FINAIS .....	27
Artigo 40.º.....	27
(Alterac�es ao Regulamento) .....	27
Artigo 41.º.....	28
(Integra�o de Lacunas).....	28
Artigo 42.º.....	28
(Disposi�oes Complementares) .....	28
Artigo 43.º.....	28
(Livro de Reclama�oes) .....	28
Artigo 44.º.....	28
(Entrada em Vigor).....	28
Artigo 45.º.....	28
(Aprova�o, Edi�o e Revis�oes) .....	28



## **CAPÍTULO I**

### **DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD**

#### **Artigo 1.º** **(Âmbito de aplicação)**

1. O presente regulamento contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos utentes da resposta social Serviço de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia de Pombal sita em Travessa da Misericórdia, Urbanização D. Inês, 3100-526 Pombal, doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por SAD e Misericórdia.

#### **Artigo 2.º** **(Legislação Aplicável)**

1. O SAD é norteado pelos princípios gerais estabelecidos no Compromisso da Misericórdia, normativos aplicáveis e pelo disposto no presente regulamento, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.

2. A pedido do utente ou familiar/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 do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos serviços da Misericórdia.

2. O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei.

3. Os dados são tratados sob orientação do(a) responsável e do(a) encarregado da proteção de dados e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de utentes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.

4. O Regulamento Geral da Proteção de Dados encontra-se disponível para consulta na secretaria da Misericórdia.



**Artigo 4.º**  
**(Objetivos do Regulamento)**

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

**Artigo 5.º**  
**(Missão, Objetivos e Princípios do SAD)**

1. O SAD é a Resposta Social que consiste na prestação de cuidados e serviços individualizados e personalizados no domicílio dos utentes quando, por motivo de doença, deficiência, idade, ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

2. O cumprimento desta missão obedece a uma estratégia de respeito pelos imperativos legais em vigor e pelos direitos do utente, e enquanto ser biopsicossocial e espiritual dotado de dignidade e direitos, cuja relação assenta num compromisso com a qualidade e os mais elevados padrões éticos.

3. Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional da Misericórdia, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão do SAD os princípios da dignidade humana, da família, da corresponsabilidade, da entreajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da tolerância e da informação.

4. O SAD, nas suas atividades, e de acordo com o estatuído legalmente, visa alcançar os seguintes objetivos:

- a) Contribuir 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 permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objetos de contratação;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e outros cuidadores;
- h) Acautelar crises e a deterioração grave da situação pessoal e familiar;
- i) 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, de modo a contribuir para o seu equilíbrio, bem-estar e melhoria da qualidade de vida;



- j) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;
- k) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento;
- l) Contribuir para a promoção de atividades de sensibilização à comunidade envolvente que tenham por objetivo facilitar a integração do Utente.

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

- a) Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
- b) Interdisciplinaridade;
- c) Avaliação integral das necessidades, potencialidades e interesses do utente;
- d) Promoção e manutenção da funcionalidade, da independência e autonomia do utente;
- e) Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
- f) Participação e corresponsabilização do utente ou do familiar/acompanhante ou de pessoas de referência, conforme vontade do utente, na elaboração do plano individual de cuidados;
- g) Promoção da qualidade de vida;
- h) Manutenção dos direitos, liberdades e garantias dos utentes;
- i) Respeito pela privacidade e pela reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como das diferenças, religiosas, étnicas, políticas e culturais.
- j) A harmonia entre os hábitos e os costumes que traduzem a história de cada utente preservando a sua individualidade;
- k) Articulação com os serviços de saúde, que permita uma correta ação preventiva e uma adequada resposta em caso de doença.

**Artigo 6.º**

**(Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas)**

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

- a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrições médica;
- b) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- c) Tratamento de roupa do uso pessoal do utente;
- d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados solicitados;
- e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas, ocupacionais e de socialização que visem contribuir para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- f) Administração de fármacos, quando prescritos;
- g) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar.

2. Sempre que solicitado e, conforme disponibilidade, o SAD pode ainda disponibilizar outro tipo de serviços e produtos não abrangidos pela comparticipação familiar/mensalidade e que devem ser pagos mediante a tabela de preços em vigor (em anexo), tais como:



- a) Produtos de incontinência de uso do utente;
- b) Medicação individual do utente;
- c) Assistência Medicamentosa;
- d) Cuidados de enfermagem;
- e) Serviço de Fisioterapia;
- f) Confeção de alimentos no domicílio;
- g) Transporte e acompanhamento ao exterior;
- h) Cabeleireiro e cuidados de imagem específicos;
- i) Serviço de teleassistência;
- j) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
- k) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
- l) Aquisição de outros bens e/ou serviços que venham a ser solicitados.

**Artigo 7.º**  
**(Capacidade do SAD)**

1. A capacidade do SAD é de 49 utentes.

**CAPÍTULO II**  
**PROCESSO DE ADMISSÃO**

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

1. A admissão dos utentes será feita tendo em conta as seguintes condições:
  - a) Pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
  - b) Que a admissão seja da vontade do utente e/ou seus familiares (condição indispensável);
  - c) 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);
  - e) Não ter diagnosticadas perturbações na área da saúde mental;
  - f) Podem ser admitidas pessoas que não preencham as condições descritas nas alíneas anteriores, desde que as mesmas sejam devidamente analisadas pela Direção Técnica e aprovadas pela Mesa Administrativa.





### **Artigo 9.º** **(Critérios de Admissão)**

1. A admissão dos utentes será feita de acordo com os seguintes critérios:
  - a) Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social;
  - b) Frequentar as respostas sociais da Misericórdia, nomeadamente, Centro de Dia ou Estruturas Residenciais (situações de convalescença ou descanso do cuidador);
  - c) Pessoas socialmente carenciadas;
  - d) Ser familiar direto de utente da Misericórdia;
  - e) Ser Benfeitor ou Irmão da Misericórdia;
  - f) Proximidade geográfica;
  - g) Grau de dependência/funcionalidade.
  
2. A ordem ou número da inscrição não constitui critério de prioridade na admissão.
  
3. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o SAD procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos socialmente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, conjugadamente, garantindo a sustentabilidade e qualidade da resposta social.
  
4. A Misericórdia reserva-se ao direito de recusar a integração da pessoa sempre que se verificarem as seguintes situações:
  - a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de trabalhadores;
  - b) Sempre que o candidato tenha dívidas pendentes de serviços/atividades em qualquer resposta social ou serviço da instituição.

### **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. O candidato a utente e/ou o familiar/acompanhante deverá dirigir-se à Direção Técnica ou Coordenador do SAD, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um Processo Individual do utente, nomeadamente o preenchimento da Ficha de Inscrição. Deverá, nesse momento, em cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados, entregar prova dos documentos:
  - a) Bilhete de identidade/Cartão de Cidadão;
  - b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
  - c) Cartão de Contribuinte;



- d) Cartão de Saúde (SNS);
- e) Relatório de Informação Clínica do médico assistente do utente e das diferentes especialidades (quando aplicável), bem como informação da medicação de toma habitual do utente;
- f) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- g) Declaração anual de pensões ou de rendimentos, 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 imóveis;
- 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;
- l) Sempre que se justifique, poderão ser solicitados quaisquer outros documentos que se verifiquem necessários;
- m) Declaração de consentimento para tratamento de dados pessoais.

3. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 12 meses, após o que deve proceder-se à renovação da referida inscrição. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da comparticipação sempre que haja atualização dos rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.

#### **Artigo 11.º**

##### **(Base de Dados de Inscrições)**

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

#### **Artigo 12.º**

##### **(Procedimentos de Admissão)**

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato e/ou familiar/acompanhante feita pela Direção Técnica ou Coordenador do SAD, destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.

2. As admissões serão efetuadas pela Mesa Administrativa sob proposta da Direção Técnica ou Coordenador do SAD sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos utentes e a atribuição da respetiva comparticipação.



3. O SAD deve no ato de admissão:

- a) Prestar ao utente e/ou familiar/acompanhante, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos, deveres, normas internas e quotidiano do SAD;
- b) Informar o utente e/ou familiar/acompanhante do valor da comparticipação a pagar à Misericórdia;
- c) Informar o utente e/ou familiar/acompanhante do regulamento interno;
- d) Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual a definir com o utente e/ou familiar/acompanhante, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
- e) Informar o utente e/ou familiar/acompanhante sobre as formas de pagamento da comparticipação;
- f) Informar o utente e/ou familiar/acompanhante sobre o funcionamento de todos os serviços.

4. Será solicitado aos familiares/acompanhantes que assumam:

- a) A obrigação de acompanhar e apoiar o utente;
- b) Caso seja contratualizado o serviço de tratamento de roupa, a marcação e identificação de todo o vestuário, com a codificação definida pela instituição, previamente ao momento de admissão;
- c) A responsabilidade de, em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de prestação de serviços, assegurar o apoio permanente do utente.

5. A falta de veracidade nas informações prestadas pelos utentes, familiares e/ou acompanhantes, poderá originar a não admissão do utente na resposta social ou a respetiva denúncia do contrato celebrado com a Misericórdia.

**Artigo 13.º**

**(Período de Adaptação)**

1. A admissão será sempre condicionada ao período experimental de um mês, quer para uma perfeita ambientação, quer para observação e verificação ratificadora das condições a que se refere este regulamento.

**CAPÍTULO III**  
**RELAÇÕES CONTRATUAIS**

**Artigo 14.º**

**(Registo dos Utentes)**



1. O SAD dispõe de um registo de admissões dos utentes atualizado, no qual consta a identificação do utente, data de entrada, de saída, motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência.

**Artigo 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 utente;

2. O local onde são guardadas as chaves só deve ser acessível aos colaboradores responsáveis pela sua gestão.

3. Os colaboradores responsáveis pela gestão da chave não estão autorizados após o turno a levar as chaves consigo.

**Artigo 16.º**  
**(Contrato de Prestação de Serviços)**

1. A prestação dos 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 e seus familiares/acompanhantes, devem manifestar integral adesão. Para o efeito deverá ser assinado o contrato de prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento, receção e aceitação das regras constantes do presente regulamento.

3. Sempre que o utente não possa assinar o contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, por quaisquer razões físicas ou por não saber ler/escrever, deverá ser aposta a sua impressão digital, no lugar da sua assinatura, e escrever-se termo de rogo, assinando o familiar/acompanhante ou o gestor de negócios.

4. No caso de o utente, por razões psíquicas, se encontrar interdito ou inabilitado do exercício dos seus direitos, os referidos documentos deverão ser assinados, em seu lugar, pelo tutor ou familiar/acompanhante.

5. O regulamento interno, salvo em casos excecionais e a pedido do utente e/ou familiar/acompanhante, ser-lhe-á entregue via e-mail ou dada a informação de consulta no website da instituição (<https://www.scmpombal.pt>).



### 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 correio eletrónico ou mensagens escritas (SMS), para o endereço eletrónico ou números de telemóvel 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 ou familiar/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. O Processo Individual do utente deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.
2. Será organizado um Processo Individual (PI) do utente, tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo, confidencial, é numerado e deve englobar:
  - a) **Área Socioeconómica e familiar:**
    1. Ficha de inscrição;
    2. Ficha de admissão;
    3. Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
    4. Fotocópia do Cartão de Contribuinte;
    5. Fotocópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
    6. Identificação e contacto do familiar/acompanhante do utente;
    7. Última Declaração de IRS e respetiva Nota de Liquidação;
    8. Declaração Anual de Pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
    9. Comprovativo dos Rendimentos Prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
    10. Cadernetas Prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;



11. Declaração dos Rendimentos de Capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
  12. Documento comprovativo da existência de despesas mensais fixas (conforme nº4 do artigo 22º);
  13. Documento onde conste o cálculo da comparticipação;
  14. Registo de ocorrências de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
  15. Avaliação social do utente, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida.
- b) **Área da Saúde:**
1. Fotocópia do Cartão de Utente (SNS);
  2. Identificação e contacto do médico assistente;
  3. Relatório do médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do utente;
  4. Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do utente e que deverão poder ser consultados de forma autónoma.
- c) **Área Jurídica:**
1. Contrato de prestação de serviços, devidamente assinado pelas partes;
  2. Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
  3. Declaração de Entrega e Responsabilização/Devolução da Chave do domicílio;
  4. Declaração da tomada de conhecimento e entrega do regulamento interno;
  5. Declaração de consentimento para tratamento de dados pessoais;
  6. Declaração de autorização de imagem;
  7. Cessação do Contrato de prestação de serviços, com indicação da data e motivo;
  8. Outras declarações que sejam pertinentes de acordo com situações específicas do utente.

## **CAPÍTULO III**

### **COMPARTICIPAÇÕES**

#### **SECÇÃO I**

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

##### **Artigo 19.º**

##### **(Determinação da Comparticipação)**

1. Na determinação das comparticipações dos utentes deverão ser observados os seguintes princípios:



- a) **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.
- b) **Princípio da Justiça Social** – pressupõe a existência de uma proporcionalidade no cálculo da comparticipação, para que os utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.
- c) **Princípio da Proporcionalidade** – a comparticipação de cada utente deve ser determinada, de forma proporcional ao seu rendimento.

2. A comparticipação financeira devida pela utilização dos serviços contratualizados, presentes no nº 1 do Artigo 6.º deste regulamento interno, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o Rendimento “Per Capita” do agregado familiar (variável entre 45% e 75%), de acordo com o seguinte quadro:

Opções	Serviços do SAD	Percentagens sobre o Rendimento “Per Capita”
1	2 serviços Higiene Habitacional + Tratamento de Roupa	45%
2	2 serviços Higiene Pessoal ou Alimentação + Higiene Habitacional ou Tratamento Roupa	60%
3	3 serviços Higiene Pessoal ou Alimentação + Higiene Habitacional + Tratamento de Roupa	65%
4	2 serviços Alimentação + Higiene Pessoal	65%
5	3 serviços Higiene Pessoal + Alimentação + Higiene Habitacional ou Tratamento de Roupa	70%
6	4 serviços Higiene Pessoal + Alimentação + Higiene Habitacional + Tratamento de Roupa	75%

3. É condição de aceitação da candidatura ao SAD, a contratação obrigatória de pelo menos 2 serviços, descritos nas alíneas a), b), c) e d) do nº 1 do Artigo 6.º deste Regulamento Interno.

4. A Mesa Administrativa pode decidir pela aplicação de uma percentagem diferente da apresentada no quadro do ponto 2 do presente artigo, ou pela definição de um outro valor de comparticipação,



atendendo às circunstâncias individuais avaliadas da situação socioeconómico e familiar do utente e seu agregado familiar ou das características específicas dos serviços contratualizados.

5. O SAD pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, presentes no nº 2 do Artigo 6.º deste regulamento interno, que serão pagos, mediante preçário devidamente afixado em lugar visível.

6. A participação máxima do utente corresponde ao Custo Médio por Utente, registado no ano transato, e devidamente afixado.

7. Serão solicitados anualmente ao utente e ao agregado familiar, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais fixas, de modo a determinar a sua participação.

8. As participações por Dependência fazem parte do rendimento do utente para cálculo do rendimento *per capita*.

9. Quando se verifique alguma alteração da situação socioeconómica do agregado familiar que determine alteração da respetiva participação, o utente, e seu agregado familiar, deverá entregar comprovativos da referida alteração, para fins de revisão da participação. Contudo, o valor da mensalidade atualizado somente se torna efetivo a partir do mês seguinte àquele em que se verificar a sua aprovação.

10. Os utentes obrigam-se a pagar a participação que inclui os subsídios de férias e de Natal, dado que o cálculo da participação incide sobre o rendimento anual do utente.

#### **Artigo 20.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<sup>1</sup>

N = Número de elementos do agregado familiar

---

<sup>1</sup> Ver Artigo 22º – Conceitos





### Artigo 21.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 do valor da comparticipação máxima (Custo Médio do Utente).
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 com indicação de média anual.

### Artigo 22.º

#### (Conceitos)

1. Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:
  - 1.1. Agregado Familiar é o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.
  - 1.2. Rendimento Mensal Líquido do Agregado Familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui 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 (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
  - 2.5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
  - 2.6. Prediais:
    - 2.6.1. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:
      - 2.6.1.1. As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;



- 2.6.1.2. As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
      - 2.6.1.3. A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
      - 2.6.1.4. À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
    - 2.6.2. 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.
    - 2.6.3. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite.
  - 2.7. De capitais:
    - 2.7.1. 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.
    - 2.7.2. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar ou de quem se encontre à prestação de alimentos sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
  - 2.8. 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 apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.
4. Despesas Fixas – consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:
- 4.1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
  - 4.2. Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - 4.3. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
  - 4.4. Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
5. As despesas mensais fixas a que se referem os números 4.2, 4.3 e 4.4 têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.



**SECÇÃO II**  
**COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES NÃO ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO**

**Artigo 23.º**  
**(Determinação da Mensalidade)**

1. Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos pelo Acordo de Cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação mensal do utente, desde que não ultrapasse o Custo Médio por Utente (devidamente afixado) registado no ano anterior.

**SECÇÃO III**  
**CONSIDERAÇÕES GERAIS**

**Artigo 24.º**  
**(Redução na Comparticipação)**

1. Haverá lugar a redução de 10% no valor da comparticipação quando se verifique a impossibilidade da utilização do SAD por parte do utente, por um período de 15 dias consecutivos por motivos devidamente justificados.

2. Caso exista a frequência de um familiar direto (cônjuge, ascendente ou descendente) na mesma resposta social, haverá direito a uma redução de 10% em cada mensalidade.

**Artigo 25.º**  
**(Considerações Gerais)**

1. O SAD pode prestar outros serviços não incluídos na comparticipação e que serão pagos pelo utente mediante preçário, devidamente afixado em local visível.

2. As despesas com vestuário, medicamentos, fraldas, algalias, sacos de urina ou colostomia, intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar, deslocações e chamadas telefónicas, realizadas pelo utente ou por sua conta, assim como as inerentes ao seu falecimento e as adicionais com atividades ocupacionais (realizadas no exterior), são da responsabilidade do utente ou do familiar/acompanhante.

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.

4. Sempre que devidamente autorizado pela Misericórdia, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês.



5. Quando se verifique o não cumprimento dos prazos acima indicados, a comparticipação será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.
6. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, será motivo para cessação do contrato celebrado.
7. Iniciando-se a frequência no SAD num dia diferente ao primeiro dia do mês, o utente pagará o valor correspondente aos dias efetivos de integração na resposta social nesse mês.
8. O pagamento pode ser efetuado em dinheiro, cheque ou transferência bancária (IBAN PT50 0045 3110 40192490422 36), sendo exigido neste último caso o respetivo comprovativo.
9. As comparticipações podem ser revistas anualmente, conforme legislação em vigor.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO**

#### **Artigo 26.º** **(Horário de Funcionamento)**

1. O SAD funciona 6 dias por semana, de segunda-feira a sábado, incluindo feriados, entre as 8h00 e as 21h00 (horário de verão) e as 20h00 (horário de inverno), podendo ser alargado a outros períodos, tendo por base os acordos específicos contratados com os utentes, elaborados em função dos serviços a prestar e de acordo com a tabela de preços em vigor, que constará num novo contrato de prestação de serviços a celebrar pelas partes.

#### **Artigo 27.º** **(Familiar/Acompanhante)**

1. familiar/acompanhante é a pessoa (familiar ou não do utente) que se relacionará com a Misericórdia e que assumirá os Direitos e Deveres titulados pelo utente no caso de este, por razões psíquicas, se encontrar interdito ou inabilitado do exercício dos seus direitos.
2. A Misericórdia relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o familiar/acompanhante, prestando unicamente a este, quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.
3. O familiar/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.



## **CAPÍTULO V DIREITOS E DEVERES**

### **Artigo 28.º (Direitos da Misericórdia)**

#### **1. São direitos da Misericórdia:**

- a) Exigir dos utentes, acompanhantes e/ou familiares o cumprimento do presente regulamento interno;
- b) Possibilitar o 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, dos outros utentes e dos trabalhadores, em articulação e com o consentimento (quando aplicável) do utente e/ou do familiar/acompanhante;
- c) Rescisão de contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com o utente nos termos do Artigo 37º do presente regulamento interno;
- d) Ser tratada com respeito e dignidade;
- e) Receber atempadamente a participação acordada;
- f) Ver respeitado o seu património e zelar pela boa conservação e limpeza da estrutura, dos bens e equipamentos.

### **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;
- 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 da Resposta Social;
- e) Fornecer a cada utente e/ou familiar/acompanhante um exemplar deste regulamento interno no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
- f) Organizar um Processo Individual por utente e mantê-lo atualizado;
- g) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pela Resposta Social;
- h) Afixar, em local visível a identificação da direção técnica, horários de funcionamento das atividades e serviços, o mapa semanal das ementas incluindo dietas, preçário e tabela da participação familiar e referência à existência de livro de reclamações;



- i) Integrar e promover a valorização das competências de voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento do SAD;
- j) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos do utente, cumprindo as regras de RGPD;
- k) Facultar o fardamento necessário à correta execução da função do trabalho, bem como, responsabilizar-se pela higienização do mesmo, contudo, quando o trabalhador manifestar esse interesse poderá, excecionalmente, executá-lo.

### **Artigo 30.º** **(Direitos dos Utentes)**

#### 1. Constituem Direitos do utente de SAD:

- a) Exigir da Misericórdia o cumprimento do presente regulamento interno;
- b) Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
- c) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
- d) Ser informado sobre o funcionamento da Resposta Social e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;
- e) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expetativas e preferências;
- f) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expetativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
- g) Ser tratado com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- h) A proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
- i) Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informado sobre as mesmas;
- j) Usufruir dos serviços constantes do n.º 1 do Artigo 6.º;
- k) Participar na vida da Misericórdia, nomeadamente, no planeamento de atividades de animação sociocultural que ocupem os seus tempos livres;
- l) Ter asseguradas boas condições adequadas à sua situação, tanto do ponto de vista físico, emocional e moral.

### **Artigo 31.º** **(Deveres dos Utentes)**

#### 1. Os utentes de SAD devem:

- a) Cumprir com o presente regulamento interno;
- b) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
- c) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros utentes;



- d) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
- e) Zelar pela boa conservação da estrutura e dos bens e equipamentos, assim como colaborar para que estes se mantenham com o desejado asseio e arrumo;
- f) Tratar os demais utentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- g) Efetuar o pagamento da participação atempadamente, pelos serviços prestados;
- h) Cumprir com as práticas diárias de higiene pessoal, relativamente à limpeza e asseio do próprio corpo;
- i) Fazer-se acompanhar das ajudas técnicas necessárias e aconselhadas pela equipa técnica exigidas pela sua situação de dependência (canadianas, andarilho, cadeira de rodas, cadeira de banhos, entre outras). Quando solicitado, a Resposta Social pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo (quando disponível), sendo a totalidade do custo a cargo do utente e/ou familiar/acompanhante;
- j) Dar conhecimento e reclamar junto da Direção Técnica e/ou Provedor de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a utentes/trabalhadores quer quanto ao funcionamento dos serviços, no sentido de serem tomadas as necessárias providências, assim como sugestões para melhoria dos serviços.

### **Artigo 32.º**

#### **(Direitos dos Familiares/Acompanhantes)**

##### 1. O familiar/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 ou Coordenador 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.

### **Artigo 33.º**

#### **(Deveres dos Familiares/Acompanhantes)**

##### 1. O familiar/acompanhante tem os seguintes deveres:

- a) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Misericórdia, pela celebração do Contrato de Prestação de Serviços, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações;



- b) Respeitar as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviços e presente Regulamento Interno, que não sejam de natureza pessoal do Utente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessado conjuntamente com o Utente;
- c) A prestar todas as informações sobre o Utente relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
- d) A assinar o Contrato de Prestação de Serviços em nome próprio, e ainda como responsável quando por qualquer razão o Utente esteja impedido de o fazer.

#### **Artigo 34.º**

##### **(Direitos Gerais dos Trabalhadores)**

Constituem direitos do(a) trabalhador(a) em serviço:

- a) Os consignados na legislação em vigor, nomeadamente ter condições de trabalho que não ofereçam riscos para a saúde;
- b) A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
- c) A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhorem o seu desempenho;
- d) A serem tratados com dignidade e respeito.

#### **Artigo 35.º**

##### **(Deveres Gerais dos Trabalhadores)**

1. Os Trabalhadores têm os seguintes deveres:

- 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 com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que os ofendam ou atentando contra o seu pudor;
- d) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade 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) Cumprir 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 nas atividades de que tenham conhecimento;
- l) Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral;
- m) Comunicar as faltas e deficiências à Direção Técnica 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;
- o) Não fumar no interior do edifício da ERPI;
- p) Não utilizar instrumentos pessoais eletromagnéticos, bem como aparelhos de comunicação exceto quando necessários e indispensáveis à execução das tarefas. O uso de cariz pessoal deve ser limitado ao estritamente necessário, e carece de aprovação da Direção Técnica.
- q) Utilizar e zelar todo o fardamento disponibilizado pela Misericórdia para desenvolvimento da sua função e, quando excecionalmente e por motivos alheios, se veja impossibilitado de o utilizar, cumprir com as normas definidas pela Misericórdia;
- r) Em casos devidamente justificados pela equipa de saúde da instituição, utilizar os meios de proteção individual disponibilizados;
- s) Aceitar e cumprir as sanções que sejam aplicadas pela Mesa Administrativa pelo não cumprimento dos deveres referidos.

## CAPÍTULO VI DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

### Artigo 36.º (Sanções/Procedimentos)

1. Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento interno, sendo as sanções aplicadas pela Mesa Administrativa aos utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:

- a) Advertência;
- b) Cessaçã do Contrato de prestação de serviços.

2. Ficam sujeitos ao cancelamento do seu lugar no SAD, os utentes cujo comportamento perturbe o bom funcionamento do SAD.

4. Ocorrências muito graves, consagradas na Lei como Crime, serão encaminhadas para procedimento judicial.



**Artigo 37.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) Denúncia por uma das partes;
- d) Incumprimento;
- e) Inadaptação do utente.

2. Sem prejuízo do previsto no presente regulamento, qualquer das partes poderá cessar o contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, independente de justa causa, mediante denúncia remetida à outra parte com a antecedência mínima de 30 dias.

3. O incumprimento, total ou parcial, do prazo de aviso prévio previsto no número 2 implica o pagamento à parte não faltosa de indemnização correspondente à comparticipação do período em falta.

4. Ocorrendo justa causa, qualquer das partes pode fazer cessar o contrato de prestação de serviços com efeitos imediatos.

5. Considera-se justa causa, nomeadamente:

- a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
- b) Existência de dívidas à Misericórdia, designadamente, três comparticipações familiares/mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
- c) Desrespeito pelas regras da ERPI, Equipa Técnica ou demais trabalhadores;
- d) Incumprimento pelo utente e/ou familiar/acompanhante das responsabilidades assumidas pela assinatura do comprovativo de recebimento do regulamento interno.

6. Poderá ainda o Contrato de prestação de serviços ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por adaptação do utente ao serviço, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.

7. O familiar/acompanhante do utente não pode unilateralmente fazer cessar o contrato do utente, mas apenas e em conjunto com este, salvo se por razões psíquicas este esteja impossibilitado de o decidir.



8. Aquando a Cessação do Contrato de Prestação de Serviços, a chave do domicílio do Utente será devolvida ao mesmo, ou ao familiar/acompanhante, mediante assinatura do respetivo Termo de Entrega.

## **CAPÍTULO VII**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **Artigo 38.º** **(Direção Técnica)**

1. A Direção Técnica do SAD deve ser assegurada por um elemento com formação superior técnica e académica adequada, de preferência na área das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais, nos termos da Portaria nº 38/2013, de 30 de janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

A Direção Técnica do SAD é assegurada por uma Técnica com formação académica na área das ciências sociais.

#### **Artigo 39.º** **(Quadro de Pessoal)**

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

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

## **CAPÍTULO VIII**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **Artigo 40.º** **(Alterações ao Regulamento)**

1. Nos termos da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Misericórdia deverá informar os utentes e/ou familiares/acompanhantes sobre quaisquer alterações ao presente regulamento interno com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato de prestação de serviços que a este assiste.



**Artigo 41.º**  
**(Integração de Lacunas)**

1. 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 42.º**  
**(Disposições Complementares)**

1. Todos os utentes do SAD estão seguros de acordo com a legislação em vigor.

**Artigo 43.º**  
**(Livro de Reclamações)**

1. Nos termos da legislação em vigor, o SAD possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos sempre que desejado.

2. O referido documento existe também em suporte digital o qual poderá ser acedido através do site ou endereço eletrónico <https://www.livroreclamacoes.pt/>.

3. Não obstante os números anteriores poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões à Direção Técnica do SAD ou outro responsável.

**Artigo 44.º**  
**(Entrada em Vigor)**

1. O presente regulamento entra em Vigor em 1 de fevereiro de 2025

**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. O presente Regulamento foi aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Pombal, aos 20 dias do mês de setembro de 2024.

**A Mesa Administrativa,**

João Rodrigo Pereira Rodrigues



## PRODUTOS/SERVIÇOS EXTRA

PRODUTOS/SERVIÇOS COMPLEMENTARES	PREÇO PACK	PREÇO UN.
Fralda S	13,20€	0,44€
Fralda M	13,20€	0,44€
Fralda L	15,10€	0,50€
Fralda XL	12,60€	0,90€
Cueca Fralda M	11,00€	0,79€
Cueca Fralda L	12,00€	0,86€
Cueca Fralda XL	15,40€	1,10€
Cueca Fralda Homem M	7,44€	0,93€
Penso Senhora	4,20€	0,15€
Resguardos 60x60	---	0,30€
Resguardos 60x90	---	0,35€
Cubitan (Pack 4)	15,00€	---
Fortimel (Pack 4) (quando complemento à alimento base)	10,00€	---
Serviço de Cafeteria (café, chá, cappuccino, meia leite)		0,50€
Marcação Roupa Lavandaria (mediante disponibilidade e na impossibilidade de ser assegurado pela família)		30,00€
Apoio Administrativo (questões relacionadas com C.C, alteração de moradas, entre outras)		3,50€/30 min

SAÚDE	PREÇO	
Consulta médica (não urgente) para utentes CD e SAD (na instituição)	25,00€	
Sessões de Fisioterapia para utentes CD e SAD (nas instalações da instituição)	20,00€ (1 ou 2 sessões/semana) 17,00€ (se 3 sessões/ semana)	
Material de Enfermagem	Penso pequeno	2€
	Penso médio	3€
	Penso grande	4€
	Outros	A definir conforme orçamento de fornecedor



<b>TRANSPORTE E ACOMPANHAMENTO A EXTERIOR</b>	<b>PREÇO</b>
<b>Pombal</b> (Até 3 viagens/mês gratuito, a partir da 4ª viagem- valor estabelecido)	5,00€
<b>Coimbra</b>	50,00€
<b>Leiria</b>	30,00€
<b>Figueira da Foz</b>	55,00€
<b>Soure</b>	20,00€
<b>Outros destinos</b>	0,50€/km
<b>Taxa de acompanhamento ao exterior</b> (primeiros 30 minutos não são contabilizados)	3,50€/30 min

<b>CABELEIREIRO / ESTÉTICA</b>	<b>PREÇO</b>
Aluguer espaço/material (mínimo 1hora)	5,00€/hora
Lavar e secar	5,00€
Corte de Cabelo - Feminino	8,00€
Corte de Cabelo - Masculino	6,00€
Pintura Feminino/Masculino	20,00€
Manicure ou Pedicure	6,00€
Depilação Buço ou Sobrancelhas	2,00€

<b>MENSALIDADE ERPI (extra acordo)</b>	<b>PREÇO</b>
Quarto Individual <b>com</b> wc privativa	1.300,00€
Quarto Individual <b>sem</b> wc privativa	1.200,00€
Valor mensalidade convalescença / Descanso Cuidador Quarto Individual <b>com</b> wc privativa	1.400,00€
Valor mensalidade convalescença / Descanso Cuidador Quarto Individual <b>sem</b> wc privativa	1.300,00€
Valor mensalidade convalescença / Descanso Cuidador Quarto duplo	1.250,00€

01 de fevereiro de 2025

O Provedor  
Joaquim Guardado