



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE MONCARAPACHO

Lar D. Maria Lizarda Palermo

REGULAMENTO INTERNO



**Serviço de Apoio Domiciliário
(S.A.D.)**



ÍNDICE

ÍNDICE	2
CAPÍTULO I - DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD	4
Artigo 1.º Âmbito de Aplicação	4
Artigo 2.º Legislação Aplicável	4
Artigo 3.º Regulamento Geral da Proteção de Dados - RGPD	5
Artigo 4.º Objetivos do Regulamento	5
Artigo 5.º Missão e Objetivos do SAD	5
Artigo 6.º Serviços Prestados	6
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO	8
Artigo 7.º Condições de Admissão	8
Artigo 8.º Critérios de Admissão	8
Artigo 9.º Processo de Candidatura	9
Artigo 10.º Base de Dados de Inscrição / Lista de Espera	9
Artigo 11.º Admissão	9
Artigo 12.º Chave do Domicílio	10
Artigo 13.º Contrato de Prestação de Serviços	10
Artigo 14.º Comunicações	11
Artigo 15.º Processo Individual do Utente	11
CAPÍTULO III - COMPARTICIPAÇÕES	13
Artigo 16.º Determinação da Comparticipação	13
Artigo 17.º Pagamento da Mensalidade	13
Artigo 18.º Tabela de Comparticipações	14
Artigo 19.º Cálculo do Rendimento Per Capita	15
Artigo 20.º Conceitos	15
Artigo 21.º Redução na Comparticipação	17
CAPÍTULO IV - CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO	17
Artigo 22.º Instalações	17
Artigo 23.º Horário de Funcionamento	18
Artigo 24.º Familiar Responsável e/ou Representante Legal	18
Artigo 25.º Direitos dos Utentes	18
Artigo 26.º Deveres dos Utentes	19
Artigo 27.º Direitos da Misericórdia	19
Artigo 28.º Deveres da Misericórdia	19
Artigo 29.º Direitos e Deveres do Familiar Responsável e/ou Representante Legal	20
Artigo 30.º Quadro de Pessoal	21
Artigo 31.º Direitos dos Funcionários	21
Artigo 32.º Deveres dos Funcionários	21
CAPÍTULO V - DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS	22
Artigo 33.º Sanções e Procedimentos	22
Artigo 34.º Cessação da Prestação de Serviços	23
Artigo 35.º Procedimentos em Situações Excecionais e de Emergência	24
CAPÍTULO VI - DISPOSIÇÕES FINAIS	25
Artigo 35.º Alterações ao Regulamento	25
Artigo 36.º Integração de Lacunas	25
Artigo 37.º Disposições Complementares	25
Artigo 38.º Livro de Reclamações	26
Artigo 39.º Entrada em Vigor	26
Artigo 40.º Aprovação, Edição e Revisões	26



ANEXOS

ANEXO I - Tabela de Preços

28



CAPÍTULO I **DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD**

Artigo 1.º **Âmbito de Aplicação**

1. O presente Regulamento Interno contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos Utentes, da Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia de Moncarapacho, sito Rua Dr. José Fernandes Mascarenhas n.º 2 Moncarapacho, doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por SAD e Misericórdia.
2. O Serviço de Apoio ao Domicílio é prestado a Utentes que residam na freguesia de Moncarapacho e seus Sítios.

Artigo 2.º **Legislação Aplicável**

1. O SAD é regulado pelos princípios gerais estabelecidos no Compromisso da Irmandade desta Misericórdia de 1990, normativos aplicáveis e pelo disposto no presente Regulamento Interno, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social em 02/04/2001. A principal legislação aplicável é a seguinte:
- a) Decreto-Lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS's e a Lei nº76/2015, de 28 de julho;
 - b) Despacho Normativo nº75/92 de 20 de maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
 - c) Portaria nº 38/2013, de 30 de janeiro – Aprova o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
 - d) Portaria nº 196-A/2015, de 01 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
 - e) Decreto-Lei nº 33/2014, de 4 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o repetivo regime contra-ordenacional;
 - f) Portaria 196/A 2015 de 1 de julho;
 - g) Artigos 29º e 36º do Código do IVA – Código do Imposto sobre o valor acrescentado;
 - h) Decreto-Lei nº156/2005, de 15 de Setembro, alterado pelo Decreto-Lei nº 74/2017 de 21 de junho – Estabelece o regime jurídico do livro de reclamações e cria o formato electrónico do livro de reclamações;
 - i) Portaria nº218-D/2019, de 1 de julho – Procede à segunda alteração à Portaria nº196-A/2015, de 1 de julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico de cooperação estabelecido;
 - j) Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário – Protocolo para o Biénio 2021-2022;
 - k) Decreto-Lei nº 156-A/2021 de 31 de dezembro – Altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais.
2. A pedido do Utente ou Representante Legal, é disponibilizada pela Instituição a identificação da legislação, circulares de orientação técnica e instrumentos regularmente aplicáveis, de âmbito geral da cooperação, e específico respeitante a esta Resposta Social.



Artigo 3.º

Regulamento Geral da Proteção de Dados - RGPD

1. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos serviços da Misericórdia;
2. O seu tratamento e retenção é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à Instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei;
3. Os dados são tratados sob orientação do(a) responsável e do(a) Encarregado da Proteção de dados e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de Utentes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade;
4. O Regulamento Geral da Proteção de Dados encontra-se disponível para consulta na secretaria da Misericórdia.

Artigo 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.

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 estabelecimento/estrutura prestadora de serviços.
- c) Promover a participação ativa dos Utentes ou dos seus Representantes Legais ao nível da organização da Resposta Social de SAD.

Artigo 5.º

Missão e Objetivos do SAD

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

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

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

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

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos idosos e familiares;
- b) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia dos idosos;
- c) Prestar cuidados de higiene e conforto;



- d) Proporcionar serviços adequados à situação biopsicossocial aos Utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- e) Apoiar os Utentes na satisfação das necessidades básicas e actividades da vida diária;
- f) Evitar o internamento em Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, de idosos que reúnam condições para permanecer no seu domicílio com conforto e dignidade.

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

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

Artigo 6.º **Serviços Prestados**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:

- a) Confeção, transporte e distribuição de refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;

ALIMENTAÇÃO

- As refeições são confeccionadas no Lar D. M.^a Lizarda Palermo e acondicionadas em embalagens próprias.

A distribuição das refeições é feita diariamente, entre as 12h00 às 14h, com exceção dos domingos e feriados. No entanto, feriados que aconteçam ao sábado ou à segunda-feira é prestado o apoio aos Utentes em termos de alimentação.

- As ementas são elaboradas pela Dietista de acordo com a proposta de ferramenta de avaliação qualitativa para garantir a qualidade nutricional das ementas dos idosos, e para fornecimento de refeições saudáveis da DGS.

- As ementas são entregues semanalmente. A ementa pode ser alterada por motivos imprevistos e alheios à Santa Casa da Misericórdia de Moncarapacho.

- A alimentação será sempre que possível, ajustada a alergias alimentares, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta, mediante a apresentação de atestado médico.

- Prestamos apoio, aos Utentes que realmente necessitem, durante as refeições, nomeadamente, posicionar o cliente, pôr a mesa, cortar os alimentos, ou mesmo assegurar a alimentação.

- São realizados registos semanais da temperatura dos alimentos antes e após a distribuição da refeição.

- As cozinheiras têm formação contínua interna sobre os procedimentos mais adequados na confeção das refeições.

- Na instituição são seguidas as normas de Higiene e Segurança Alimentar.

- b) Prestação de cuidados de higiene e conforto pessoal;

CUIDADOS DE HIGIENE E CONFORTO PESSOAL

- Este serviço é prestado de segunda a sexta-feira de acordo com as necessidades de cada Utente e estabelecido previamente no Plano Individual;



- Fazem parte dos cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal: banho completo, banho parcial, mudar fraldas, mobilizar para prevenir escaras, levantar e transferir, vestir e calçar, tratamento de unhas e do cabelo;
- O material necessário para a prestação deste tipo de cuidados (bacias, toalhas, gel de banho, roupa) é da responsabilidade do Utente e da família e assegurados pelos mesmos;

c) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados solicitados;

HIGIENE HABITACIONAL

- A higiene Habitacional consiste na realização de tarefas como: limpar o chão, limpar o pó, fazer a cama, lavar a loiça e arrumá-la nos seus lugares.
- As limpezas ao domicílio são efetuadas uma a duas vezes por semana, de acordo com as necessidades do Utente e a organização do serviço.

d) Tratamento da roupa do uso pessoal e da habitação do Utente;

TRATAMENTO DE ROUPAS

- A Instituição tem uma Lavandaria onde é feito o tratamento da roupa dos Utentes que dele necessitem;
 - A roupa deverá estar identificada;
 - A Ajudante Familiar deverá fazer uma relação da roupa a tratar em conjunto com o Utente. Quando a roupa estiver pronta será entregue no domicílio do Utente.
 - A roupa é recolhida e entregue pelas funcionárias no domicílio dos Utentes, duas a três vezes por semana.
- São consideradas neste serviço, as roupas de vestir, de cama e atalhados (exclusivamente do Utente).

e) Serviço de Socialização;

SERVIÇO SOCIALIZAÇÃO/ANIMAÇÃO

1. O Serviço de Socialização/Animação pode variar entre: animação de atividades desenvolvidas no Lar de Idosos D. M.^a Lizarda Palermo ou na casa do utente, lazer, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços e da mensalidade dos Utentes que não têm possibilidades de o fazer pessoalmente, e aviar a medicação desde que prescrita pelo médico.
2. O SAD tem, ainda, condições para poder assegurar outros serviços designadamente:
 - a) Cuidados de imagem;
 - b) Levantamento de receitas e/ou administração de medicação, quando prescrita pelo médico.
3. A Coordenação dos serviços, assim como a confeção e distribuição da alimentação, o tratamento de roupas e outras atividades de animação, são feitas a partir do Lar de Idosos D. M.^a Lizarda Palermo.



CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Artigo 7.º

Condições de Admissão

1. São condições de admissão no Apoio Domiciliário:
 - a) Ter idade igual ou superior a 65 anos, desde que o solicitem, conforme impresso de inscrição;
 - b) Em condições excecionais e comprovadas, Utentes com idade inferior a 65 anos, poderão ser admitidos, só após uma análise pormenorizada por parte da Mesa Administrativa;
 - c) Não sofrer de doenças infecto-contagiosas ou mentais que prejudiquem o regular funcionamento dos serviços;
 - d) Que a admissão seja da vontade do Utente/e ou seus familiares (condição indispensável);
 - e) Ter uma pessoa responsável que não seja o próprio utente.
2. Não podem ser admitidos ao Serviço de Apoio Domiciliário Utentes e sua família que, necessitando de cuidados nas 24h, não tenham quem os assegurem nos períodos em que as Ajudantes Familiares não estejam presentes.

Artigo 8.º

Critérios de Admissão

1. Sempre que a capacidade desta Resposta Social não permita a admissão de todos os Utentes inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade:
 - a) Agregados de mais fracos recursos económicos: agregados familiares com baixos rendimentos, com valores inferiores à Pensão Social de Velhice - (30%)
 - b) Isolamento social: O indivíduo deixa de participar em atividades sociais, em grupo como trabalho e entretenimento que se verifica sobretudo na população idosa - (20%)
 - c) Ausência total de apoio familiar: Inexistência de apoio da família.
Indisponibilidade em prestar cuidados por inexistência ou impedimento profissional - (20%)
 - d) Desajustamento familiares graves: as alterações da estrutura familiar condicionam a prestação de cuidados proporcionados pelos familiares aos seus idosos. Denotando-se assim, um desajustamento familiar o que pode originar o abandono do(s) idoso(s) - (12%)
 - e) Situações de risco por problemas de saúde: problemas de saúde graves tais como Alzheimer, Parkinson, do foro psíquico, AVC e acamados - (8%)
 - f) Inexistência de habitação ou degradação acentuada da mesma: a habitação não tem condições para o(s) idoso(s) lá permanecerem - (5%)
 - g) Utentes que residam na área de implantação do Estabelecimento e/ou que sejam irmãos desta Instituição: utentes que residam na freguesia de Moncarapacho - (5%)

1. A ordem ou número de inscrição não constitui critério na admissão do Utente;



3. Por qualquer dos critérios que se venham a utilizar, em situação de igualdade atender-se-ão em primeira prioridade, os Utentes que forem irmãos desta Misericórdia.

Artigo 9.º **Processo de Candidatura**

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.

2. Para efeitos de admissão o Utente e/ou Representante Legal, deverá dirigir-se à Diretora Técnica do SAD, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, no Lar de Idosos D. M.^a Lizarda Palermo sito Rua Dr. José Fernandes Mascarenhas, nº 2 a fim de ser elaborado um Processo Individual do Utente.

Deverá, nesse momento, em cumprimento com o Regulamento Geral de Proteção de Dados, entregar cópia dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade e/ou Cartão do Cidadão do Utente e do Representante Legal;
- b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do Utente;
- c) Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistema a que o Utente pertença;
- d) Cartão de Contribuinte do Utente e do seu Representante Legal;
- e) Cartão de Pensionista do Utente;
- f) Comprovativo dos rendimentos do agregado familiar do Utente atualizados;
- g) Comprovativo de despesas fixas com a habitação e com medicação continuada;
- h) Declaração médica comprovativa de que o Utente não sofre de doenças infetocontagiosas;
- i) Relatório clínico sobre a situação de saúde, a medicação e respetiva posologia e quando houver uma doença específica a indicação dos cuidados a ter;
- j) Informação sobre antecedentes patológicos e eventuais reacções a certos medicamentos e alimentos;
- k) Uma fotografia tipo passe;
- l) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- m) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
- n) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;

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

4. O candidato deverá ser acompanhado por um familiar ou pelo seu Representante Legal.

5. 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 10.º **Base de Dados de Inscrições /Listas de Espera**

1. Caso não seja possível proceder à admissão do Utente por inexistência de vagas, este ficará em lista de espera;

2. Sendo de salientar, contudo, que essa posição possa ser alterada mesmo que um Utente



possa ser inscrito posteriormente, atendendo aos critérios de prioridade de seleção.

3. A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do Utente.

4. São feitas revisões periódicas de reavaliação da situação dos candidatos que se encontram em lista de espera, onde se procede à manutenção da inscrição ou à exclusão da lista de espera.

Artigo 11.º

Admissão

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao/à candidato/a feita pela Diretora Técnica destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, Normas, Princípios e Valores da Misericórdia. Compete também à Diretora Técnica, elaborar a proposta de admissão para submeter à decisão da Mesa Administrativa.

2. A admissão no Serviço de Apoio Domiciliário é feita por deliberação da Mesa Administrativa, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos Utentes e a atribuição da respetiva participação mensal.

3. Da decisão será dado conhecimento por telefone ao Representante Legal do Utente e/ou ao Utente.

4. No ato da admissão, o Utente e/ou seu Representante Legal tem que efetuar o pagamento da mensalidade na Secretaria desta Misericórdia.

5. Após a admissão será organizado o Processo Individual do Utente.

6. A admissão será precedida de celebração de um Contrato de Prestação de Serviços, com o Utente e seu Representante Legal.

7. A falta de veracidade nas informações prestadas pelo Utente e/ou Representante Legal, poderá originar a não admissão do Utente no equipamento ou a respetiva denúncia do contrato de prestação de serviços celebrado com esta Misericórdia.

Artigo 12.º

Chave do Domicílio

1. Deverá constar no Processo Individual do Utente:

- a. Termo de Responsabilidade (Usufruto da Chave);
- b. Termo de Entrega/devolução da(s) Chave(s);
- c. O nome dos colaboradores responsáveis pelo acesso e gestão do/a 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 13.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 Interno são consideradas cláusulas contratuais a que os Utentes, seus familiares/responsáveis e/ou representante legal, devem manifestar integral adesão.

3. Para o efeito, os Utentes, familiares/responsáveis e/ou Representante Legal, após o conhecimento do presente Regulamento Interno, devem assinar contrato de prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento, receção e aceitação das regras constantes do presente regulamento.

4. Sempre que o Utente não possa assinar o Regulamento Interno nem o Contrato de Prestação de Serviços, por quaisquer razões físicas ou por não saber ler/escrever, deverá ser aposta a sua impressão digital, no lugar da sua assinatura, e escrever-se termo de rogo, assinando o familiar, o responsável ou o gestor de negócios. No caso de o Utente, por razões psíquicas, se encontrar interdito ou inabilitado do exercício dos seus direitos, os referidos documentos deverão ser assinados, em seu lugar, pelo tutor, curador ou Representante Legal.

Artigo 14.º **Comunicações**

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.

2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Misericórdia proceder ao envio dos recibos de participação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.

3. É da exclusiva responsabilidade do Utente, familiar/responsável e/ou Representante Legal, a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

Artigo 15.º **Processo Individual do Utente**

1. Para que o Utente usufrua dos serviços prestados pelo SAD, será organizado um Processo Individual e Confidencial do Utente tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na Instituição. Este processo deve conter declaração em como o Utente consentiu a consulta e cópia dos documentos infra, apenas e tão só para o fim previsto, isto é, constituir o Processo Individual e deve englobar:

a) Área Sociofamiliar:

- A identificação e contacto do Utente, data de início da prestação dos serviços;
- Ficha de inscrição;
- Ficha de admissão;
- Fotografia tipo passe;
- Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
- Fotocópia do Cartão de Contribuinte;
- Fotocópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- Identificação e contato do Familiar/Responsável e/ou do Representante Legal pela admissão do Utente;
- Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;



- Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
- Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- Registo da evolução da situação do Utente na Instituição;
- Documento (s) comprovativo (s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente [documentos comprovativos dos últimos três meses, etc.]);
- Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar ao SAD;
- Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- Declaração em como consentiu à cópia e consulta dos documentos supra, apenas e tão só para o fim previsto, isto é, constituir o Processo Individual do Utente e no cumprimento do RGPD;

b) Área da Saúde:

- Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- Fotocópia do cartão de Utente do SNS;
- Identificação e contacto do médico assistente;
- Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do Utente;
- Hábitos de alimentação;
- Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do Utente no SAD.

a) Área jurídica:

- O Utente e o seu Familiar/Responsável e/ou Representante Legal, deverão assinar um contrato de prestação de serviços com a Misericórdia, onde constem obrigatoriamente os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo Utente, bem como a comparticipação mensal para com o SAD, sujeitando-se o Utente às atualizações do valor do Rendimento *Per Capita* ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa no início de cada ano civil;
- Declaração de vontade;
- Identificação da pessoa responsável pelo acesso à chave do domicílio do Utente e regras de utilização quando aplicável;
- Termo de Responsabilidade (Usufruto da Chave);
- Termo de Entrega/Devolução da Chave;
- Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- Cessação do Contrato de Prestação de Serviços, com indicação da data e motivo. Este documento é redigido e integrado ao processo aquando do seu arquivo

Se vier a confirmar-se que existiram falsas declarações do Utente e/ou Familiares Responsáveis, ou na documentação entregue para a elaboração do processo individual, considera-se existir justa causa para a rescisão do contrato por parte da Misericórdia, não havendo lugar a reembolso dos valores entregues.



No Processo individual do utente encontra-se também o Plano Individual do Utente, onde constam os serviços prestados, a sua designação e periodicidade dos serviços. O Plano Individual é avaliado semestralmente, onde consta as necessidades do utente de acordo com o seu projeto de vida.

CAPÍTULO III COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 16.º Determinação da Comparticipação

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

- **Princípio da Universalidade** – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de Utentes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.

- **Princípio da Justiça Social** – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os Utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.

- **Princípio da Proporcionalidade** – a comparticipação de cada Utente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.

2. A comparticipação mensal do Utente é calculada sobre o duodécimo da soma de todos os rendimentos anualmente auferidos, incluindo as prestações pagas pelos regimes de pensões nos meses de junho/julho e novembro/dezembro, sendo aplicada uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar.

3. É condição de aceitação da candidatura ao SAD, a contratação obrigatória de pelo menos 2 serviços.

Artigo 17.º Pagamento da Mensalidade

1. As comparticipações serão pagas mensalmente até ao dia 8 de cada mês durante o horário de funcionamento da Secretaria da Instituição (das 9h00 às 12h30m ou das 13h30 às 16h30m).

As mensalidades podem ser pagas na secretária em numerário ou cheque, passado à ordem da Santa Casa da Misericórdia de Moncarapacho, com cartão de multibanco ou por transferência bancária (IBAN: PT50 0045 7100 40018584927 80 – Caixa de Crédito Agrícola), devendo ser entregue cópia da transferência na Secretaria da Instituição ou por e-mail: stacasam.moncarapacho@sapo.pt.

2. Caso o pagamento dos serviços tenha lugar para além do prazo acordado, haverá a aplicação de juros moratórios à taxa legal em vigor a cada momento por cada período de 30 dias entretanto decorridos e, pode também, determinar a suspensão da frequência. Caso tal se verifique, o Familiar e/ou Representante Legal será informado através de carta registada com aviso de receção.

3. Iniciando-se a frequência da Resposta Social na primeira quinzena do mês, o Utente, e o Familiar Responsável e/ou Representante Legal é/são responsável(eis) pelo pagamento da totalidade da(s) comparticipação(ões) mensal(is) acordada(s).



4. Iniciando-se a frequência da Resposta Social na segunda quinzena do mês o Utente e o Familiar Responsável e/ou Representante Legal é/são responsável(eis) pelo pagamento de metade da(s) comparticipação(ões) acordada(s).

5. O Familiar Responsável e/ou Representante Legal é solidariamente responsável pelo pagamento da comparticipação mensal, pelo Utente e penalizações que lhe sejam aplicáveis, bem como por todas as despesas resultantes com medicamentos, fraldas, algálias, sacos de urina ou colostomia, testes do colesterol e deslocações.

a) Caberá à Direção o cálculo da comparticipação a atribuir a cada Utente, e para tal, são necessários os seguintes documentos:

- Fotocópia dos documentos comprovativos de todos os rendimentos auferidos a qualquer título no ano civil anterior;

- Fotocópia da Declaração do IRS (com todos os anexos)

- Caso não existam rendimentos declarados do agregado no ano civil solicitado deverá apresentar Declaração das Finanças comprovativa da inexistência de rendimentos;

- Fotocópia do recibo da renda de casa ou documento emitido pela entidade bancária comprovativo do montante liquidado para crédito à habitação no ano a que se referem os rendimentos;

- Comprovativo dos encargos médios mensais com transportes públicos;

- Comprovativo das despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

b) Os documentos para cálculo da comparticipação familiar são de entrega obrigatória;

c) Perante a recusa na entrega do documento de IRS, ou de toda a documentação necessária ao cálculo da comparticipação, tem esta Misericórdia a legitimidade para impor como valor a comparticipar o valor máximo.

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

e) As mensalidades podem, do mesmo modo, ser corrigidas sempre que as condições económicas referidas no processo de admissão do Utente não correspondam à realidade.

6. Os Complementos por Dependência fazem parte do rendimento do Utente para o cálculo do rendimento per capita;

7. Anualmente o Utente e o seu Familiar Responsável e/ou Representante Legal apresentará/ão a esta Misericórdia os documentos necessários a comprovar os seus rendimentos/situação patrimonial para revisão de mensalidade, os quais produzem efeitos na mensalidade a partir do dia 1 de abril.

8. As mensalidades serão ainda atualizadas sempre que tal resulte dos protocolos celebrados entre a União das Misericórdias Portuguesas e o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social.

9. Quando se verifique alguma alteração da situação socioeconómica do agregado familiar que determine alteração da respetiva comparticipação mensal, o Utente o Familiar Responsável e/ou Representante Legal, pode solicitar por escrito à Mesa Administrativa a revisão da mensalidade mediante apresentação de comprovativos da referida alteração. Contudo, o valor da mensalidade atualizado somente se torna efetivo a partir do mês seguinte àquele em que se verificar a sua aprovação.

10. O incumprimento pelo Utente quanto a comparticipações poderá determinar a cessação da prestação de serviços por parte do SAD, sem prejuízo da possibilidade de cobrança coerciva das mensalidades em dívida.

Artigo 18.º

Tabela de Comparticipações / Preçário de Mensalidades

1. As comparticipações familiares são calculadas com base na Portaria 196/A 2015 de 1 de julho.

1. A comparticipação do utente, devida pela utilização do Serviço de Apoio



Domiciliário, é determinada pela aplicação de uma percentagem de 65% sobre o rendimento per capita familiar do Utente.

2. A comparticipação familiar de 65% corresponde à prestação de quatro dos cuidados e serviços prestados em dias úteis, previstos como indispensáveis à satisfação de necessidades básicas, designadamente:

- higiene pessoal;
- higiene habitacional;
- alimentação;
- e tratamento de roupas.

3. A não prestação de um dos serviços referidos no ponto anterior, implica uma redução de 10% da comparticipação familiar (55%).

3.1. A não prestação de dois serviços implica uma redução de 15% da comparticipação familiar (50%).

4. A prestação de serviços ao sábado (alimentação) e de outros serviços, para além dos referidos no número 2, implica um acréscimo de 5% da comparticipação familiar, podendo esta atingir até 75% do rendimento per capita do agregado familiar do Utente.

► 4 Serviços Diários em dias úteis	65%
► SAD prestado ao sábado	5%
► Prestação de outro serviço (para além dos básicos)	5%

Artigo 19.º

Cálculo do Rendimento Per Capita

1. O cálculo do Rendimento Per Capita mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$$

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

Artigo 20.º

Conceitos

1. COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR: Considera-se comparticipação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar.

2 AGREGADO FAMILIAR: Para além do Utente da Resposta Social, integra o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- ♦ Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- ♦ Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.ª grau;
- ♦ Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- ♦ Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- ♦ Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.



3. RENDIMENTOS DO AGREGADO FAMILIAR: Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- ▶ Do trabalho dependente;
- ▶ Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;

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

- ▶ De Pensões;

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

▶ De prestações Sociais(RSI,CSI, Subsídio de Desemprego - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

▶ Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para a frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

▶ Prediais. As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, 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, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante.

O disposto no parágrafo 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 da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

- ▶ De capitais;

São os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no parágrafo seguinte.

Sempre que os rendimentos referidos no parágrafo anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

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

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

4. DESPESAS FIXAS DO AGREGADO FAMILIAR: Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e /ou permanente;
- c) As despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;



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

Poderá ser estabelecido um limite máximo das despesas mensais fixas a que se referem as alíneas b) c) e d) do número anterior, não podendo esse limite ser inferior ao montante da retribuição mínima mensal garantida. Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.

5. PROVA DE RENDIMENTO E DESPESAS.

a) A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos, adequados e credíveis comprovativos da real situação do agregado.

b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuadas diligências consideradas adequadas, esta Instituição tem legitimidade para convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

c) A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

A falta de entrega dos documentos no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

Artigo 21.º

Redução na Comparticipação

1. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

2. As reduções previstas no número anterior será aplicada no mês seguinte àquele em que se encontrem preenchidos os respetivos pressupostos.

3. A Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

4. Existirá o pagamento relativamente a serviços considerados extra, conforme ANEXO I, que será atualizado sempre que necessário e afixado em local próprio.

CAPÍTULO IV

CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 22.º

Instalações

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona no Lar de Idosos D. M.^a Lizarda Palermo da Santa Casa da Misericórdia de Moncarapacho e está sediado na Rua Dr. José Fernandes Mascarenhas, n.º 2 em Moncarapacho. As suas instalações são compostas por: Átrio de Acolhimento, Sala de Estar e Ocupação, Sala de Refeições, Cozinha/ Copa, Despensa do Dia, Quartos dos Residentes; Instalações Sanitárias, Gabinete da Diretora Técnica/ Técnica Serviço Social, Gabinete das Encarregadas e Economa, Gabinete da Animadora Social, Gabinete de Saúde, Ginásio, Sala de Tratamento de Roupas/ Lavandaria, Sala do S.A.D., Sala



e Instalações Sanitárias para o Pessoal, Arrecadação de material em stock, Arrecadação de Medicamentos, Sala das Vigilantes, Sala de Observações e uma Capela.

Artigo 23.º

Horários de Funcionamento

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona em regime diurno entre as 8h00 às 16h00 de Segunda a sexta-feira e sábado das 11h00 às 14h00. Todas as ocorrências fora do nosso horário de funcionamento são da total responsabilidade do utente e do responsável pelo utente. Aos feriados e domingo não prestamos Serviço de Apoio Domiciliário, com exceção aos feriados que ocorrem aos sábados ou à segunda-feira, onde realizamos apenas a entrega da refeição ao domicílio. Aos sábados, são entregues as refeições de sábado e domingo.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário não encerra para períodos de férias.
3. O Serviço de Apoio Domiciliário deve, sempre que possível, assegurar a continuidade do relacionamento por parte do prestador de cuidados com o Utente, realizando o pagamento dos nossos serviços e respondendo a todas as necessidades do utente que não estejam relacionadas com o âmbito do nosso trabalho.

Artigo 24.º

Familiar Responsável e/ou Representante Legal

1. O Familiar Responsável e/ou Representante Legal obriga-se a participar no apoio ao Utente, sempre que possível, desde que o mesmo contribua para o seu bem-estar e equilíbrio psicoafectivo.

Artigo 25.º

Direitos dos Utentes

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os Utentes do Serviço de apoio Domiciliário têm ainda os seguintes direitos:
 - a) Exigir da Misericórdia o cumprimento do presente Regulamento Interno;
 - b) Usufruir das ajudas adequadas à sua situação de acordo com o estabelecido entre cada Utente ou familiar e esta Misericórdia;
 - c) Exigir respeito pela sua maneira de ser e estar;
 - d) Exigir qualidade, eficiência e eficácia nos cuidados prestados;
 - e) A inviolabilidade da correspondência;
 - f) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - g) A reclamar junto da Instituição, sempre que se justifique, utilizando para isso o Livro de Reclamações que se encontra no Lar D. M.^a Lizarda Palermo, podendo os Utentes analfabetos ou com baixa escolaridade que pretendam apresentar qualquer reclamação, solicitar auxílio a pessoa da sua confiança na redação da mesma.
 - h) Ter a chave do seu domicílio em local seguro, sempre que seja entregue aos serviços;
 - i) Solicitar, junto da Diretora Técnica, todos os esclarecimentos necessários e sinalizar eventuais falhas no funcionamento ou outras que ache por bem esclarecer.
 - j) Uma dieta equilibrada de acordo com as suas necessidades individuais.
 - k) Ter acesso à ementa semanal.



Artigo 26.º

Deveres dos Utentes

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os Utentes do Serviço de apoio Domiciliário têm ainda os seguintes deveres:

- a) Cumprir as normas do Regulamento Interno, bem como outras decisões tomadas sobre o funcionamento do SAD;
- b) Informar atempadamente, qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constitua impedimento para a prestação de serviços contratados;
- c) Respeitar e tratar com urbanidade as Ajudantes Familiares, deixando-as desenvolver o seu trabalho segundo os seus métodos, tendo em conta que a manutenção de arrumos e limpeza da habitação é a estritamente necessária à natureza do apoio a prestar;
- d) Respeitar e tratar com educação os colaboradores da Instituição e a Direção desta Misericórdia;
- e) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde do Utente;
- f) Indicar a receituário médico, forma e horário em que deve ser ministrado;
- g) Informar as Ajudantes familiares, sobre aspetos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações.
- h) Colaborar com a equipa do Apoio Domiciliário, na medida das suas possibilidades, não tomando atitudes que colidam com os serviços prestados;
- i) No caso de reclamar, dirigir-se de imediato à Instituição;
- j) Proceder ao pagamento pontual da respetiva mensalidade;
- k) Comunicar por escrito à Mesa Administrativa com trinta dias de antecedência, quando pretender sair definitivamente do SAD.
- l) O abandono intempestivo do SAD não dá direito a qualquer reembolso da mensalidade liquidada.
- m) O desrespeito grave ou reiterado destes deveres constituem motivo de rescisão do Contrato de Prestação de Serviços por parte da Instituição.

Artigo 27.º

Direitos da Misericórdia

São direitos da Instituição:

- a) Exigir dos Utentes o cumprimento do presente Regulamento Interno.
- b) Rescisão do Contrato de Prestação de Serviços com o Utente nos termos do presente Regulamento;
- c) Ser tratada com respeito e dignidade;
- d) Receber atempadamente a comparticipação mensal acordada;
- e) Ver respeitado o seu património.

Artigo 28.º

Deveres da Misericórdia

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

- a) Promover o bom funcionamento da Resposta Social, garantir a prestação de todos os cuidados previamente contratados, respeitando a privacidade na medida do possível de usos e costumes e, mantendo o sigilo profissional sobre os cuidados prestados;
- b) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente



adequada ao desenvolvimento do SAD;

c) Fornecer ou enviar por e-mail a cada Utente um exemplar deste Regulamento Interno no ato da assinatura do contrato de prestação de serviços, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;

d) Organizar um processo individual por Utente, onde conste, dados pessoais, contacto dos responsáveis e familiares, contrato de prestação de serviços, termo de responsabilidade e outras informações tidas como importantes;

e) Manter atualizados os processos dos Utentes;

f) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos Utentes, cumprindo as regras de RGPD;

g) Afixar, em local visível, o nome do Diretor Técnico, o mapa das ementas, turnos e horários de atendimento;

h) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo SAD;

i) Dispor de Livro de Reclamações e Livro de Reclamações Eletrónico.

Artigo 29.º

Direitos do Familiar Responsável e/ou Representante Legal

1. O Familiar Responsável e/ou Representante Legal é a pessoa familiar ou não do Utente, que assumirá os Direitos e Deveres titulados pelo Utente ou por conta própria, e que se relacionará com a Misericórdia.
2. A Misericórdia relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o Familiar Responsável e/ou Representante Legal, prestando unicamente a este, quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.
3. Familiar Responsável e/ou Representante Legal tem direito a:
 - a) Que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o Utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do Utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
 - b) Ser recebido pela Direção Técnica do SAD, sempre que o solicite e tal seja justificado;
 - c) Efetuar reclamações e sugestões;
 - d) Todos os demais Direitos atribuídos ao Utente que não sejam de natureza pessoal daquele.
4. O Familiar Responsável e/ou Representante Legal 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;
 - e) Responsabilizar-se por todas as necessidades que o utente tenha fora do âmbito do nosso trabalho, nomeadamente tudo o que ocorra para além do horário de funcionamento do SAD.



Artigo 30.º

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento prestador de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
- 2 – A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia.
- 3- O pessoal Auxiliar deve ser recrutado com a idade mínima de 18 anos.
- 4 – Dada a importância que o pessoal tem no relacionamento com os idosos, a seleção, tanto de técnicos, como de pessoal auxiliar, deverá considerar não apenas a formação profissional de base, de acordo com as funções a desempenhar, mas também a formação desejável na área da população idosa.
- 5.- Será autorizado ao pessoal técnico e auxiliares a frequência de ações de formação pelas entidades competentes.

Artigo 31.º

Direitos dos Funcionários

- 1) Os funcionários ao serviço da Santa Casa da Misericórdia de Moncarapacho têm direito ao que a legislação geral e especial de trabalho aplicável lhes confere, assim como ao regime previsto na regulamentação coletiva de trabalho com as Misericórdias nomeadamente:
 - 1.1- Condições de trabalho adequadas e um bom ambiente no local de trabalho;
 - 1.2- Salário, férias, licenças, faltas e outras regalias sociais;
 - 1.3- Formação e atualização profissional visando melhorar as suas qualificações de trabalho, em especial, o seu relacionamento com os utentes;
 - 1.4- Respeito pelas regras deontológicas da profissão e pelas normas de higiene e segurança no trabalho.
- 2- Para assegurar níveis adequados na qualidade da prestação de cuidados, as funcionárias deverão possuir os seguintes requisitos:
 - a) Formação necessária e adequação à realização das funções que desempenha, de forma a assegurar a qualidade dos mesmos;
 - b) Ter elevado sentido de responsabilidade e capacidade para a autoavaliação;
 - c) Ter conhecimentos que garantam uma intervenção adequada em situações específicas, nomeadamente, de envelhecimento, dependência e deficiência;
 - d) Dispor de capacidade de comunicação e, fácil relacionamento, de modo a que lhe permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos utentes.

Artigo 32.º

Deveres dos Funcionários

- 1- Os funcionários da Santa Casa da Misericórdia de Moncarapacho têm como deveres, cumprir o disposto da legislação de trabalho aplicável, assim como as normas emanadas da Mesa Administrativa, nomeadamente:
 - 1.1- Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Direção da Instituição;



1.2- Exercer com competência, zelo, assiduidade e pontualidade as funções que lhe estiverem confiadas.

1.3- Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os membros da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição.

1.4- Cumprimento das deliberações da Mesa Administrativa bem como as instruções dos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;

1.5- Proporcionar aos Utentes o máximo de bem-estar e conforto, prestando-lhe serviços de qualidade adequados às suas necessidades;

1.6- Zelar pela conservação e boa utilização dos recursos disponíveis, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não, cumprindo as normas de higiene e segurança no trabalho, favorecendo assim a eficiência e bom funcionamento dos serviços prestados;

1.7 - Participar com interesse nas ações de formação que lhes forem proporcionadas, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua competência profissional.

2. Prestar os cuidados de higiene e conforto;

3. Apoiar na distribuição das refeições e no tratamento de roupas no domicílio;

4. Proceder ao acompanhamento das refeições, sempre que seja necessário ou caso se justifique;

5. Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos Utentes que afetem o seu bem-estar, por forma a permitir a avaliação da adequação do plano de cuidados;

6. Realizar no exterior os serviços necessários aos Utentes;

7. 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.

CAPÍTULO V

DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 33.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) Cessação do Contrato de Prestação de Serviços.

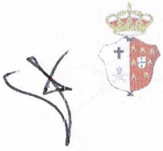
2. Ficam sujeitos ao cancelamento do seu lugar na Misericórdia os Utentes que manifestem comportamento antissocial, que perturbe o bom funcionamento que deve existir na Misericórdia;

3. Procedimentos muito graves, consagrados na Lei como Crime, são encaminhados para 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 ou alteração do seu corpo estatutário, ausência do SAD por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
 - c) Denúncia por uma das partes;
 - d) Incumprimento;
 - e) Inadaptação do Utente;
 - f) O responsável pelo utente decide cessar funções.
2. Sem prejuízo do previsto no presente regulamento, qualquer das partes poderá cessar o contrato de prestação de serviços, independente de justa causa, mediante denúncia remetida à outra parte com a antecedência mínima de 30 dias.
3. Em caso de desrespeito do número anterior, a parte faltosa indemnizará a outra parte no valor das mensalidades em falta.
4. Ocorrendo justa causa, qualquer das partes pode fazer cessar o contrato de prestação de serviços, devendo o Utente abandonar o equipamento no prazo de 30 dias.
5. Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
 - b) Existência de dívidas à Misericórdia, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c) Desrespeito pelas regras do SAD, Equipa Técnica ou demais colaboradores;
 - d) Incumprimento pelo Utente, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante das responsabilidades assumidas pela assinatura do Regulamento Interno.
6. Poderá ainda o Contrato de Prestação de Serviços ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por adaptação do Utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
7. O Familiar/Responsável e/ou Acompanhante do Utente não poderá cessar para si o Contrato sem que o faça cessar em conjunto com o Utente.
8. A rescisão do Contrato de Prestação de Serviços por justa causa, implica a saída do Utente das instalações do SAD, no prazo máximo de 15 dias, sendo da sua conta, do Familiar/Responsável e/ou Acompanhante todas as despesas inerentes à sua deslocação para o destino, ficando desde já estabelecido e acordado que a saída se processará para a residência do mesmo, do familiar Responsável e/ou Acompanhante, correndo por conta daquele todas as despesas efetuadas, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.
9. Aquando a Cessação do Contrato de Prestação de Serviços, a chave do domicílio do Utente será devolvida ao mesmo, ou ao Familiar/Responsável e/ou Representante Legal, mediante assinatura do respetivo Termo de Entrega.



Artigo 35.º

Procedimentos em Situações Excepcionais e de Emergência

1. O Serviço de Apoio Domiciliário dispõe de procedimentos internos de atuação destinados a assegurar a continuidade da prestação de cuidados e a proteção dos utentes, colaboradores e demais intervenientes em situações excepcionais ou de emergência que possam comprometer o normal funcionamento da resposta social.
2. Consideram-se situações excepcionais ou de emergência, designadamente:
 - a. surtos epidémicos ou pandemias;
 - b. crises de saúde pública;
 - c. fenómenos naturais adversos, incluindo incêndios, cheias, tempestades, ondas de calor ou sismos;
 - d. falhas prolongadas de energia, água, comunicações ou transportes;
 - e. acidentes graves;
 - f. situações de calamidade, contingência ou emergência declaradas pelas autoridades competentes;
 - g. outras ocorrências suscetíveis de colocar em risco a segurança e o bem-estar dos utentes ou comprometer a continuidade da prestação dos serviços.
3. Em situações de emergência, a Instituição poderá implementar medidas excepcionais e temporárias, nomeadamente:
 - a. reorganização dos horários e circuitos de trabalho;
 - b. priorização de serviços essenciais;
 - c. alteração temporária da forma de prestação dos cuidados;
 - d. limitação ou suspensão de serviços complementares;
 - e. adoção de medidas de isolamento, proteção e controlo sanitário;
 - f. substituição temporária de colaboradores;
 - g. recurso a meios alternativos de comunicação com utentes e familiares;
 - h. ativação de planos de contingência internos.
4. A Instituição compromete-se a cumprir as orientações emitidas pelas entidades competentes, designadamente:
 - a. Direção-Geral da Saúde;
 - b. Instituto da Segurança Social;
 - c. Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil;
 - d. demais autoridades de saúde e proteção civil territorialmente competentes.
5. Sempre que a situação o justifique, os utentes, familiares ou representantes legais serão informados das medidas adotadas, bem como de eventuais alterações temporárias ao funcionamento do serviço.
6. Em contexto de crise sanitária ou outra situação de emergência pública, poderão ser implementados procedimentos específicos de prevenção e controlo, incluindo:
 - a. utilização obrigatória de equipamentos de proteção individual;
 - b. reforço das medidas de higienização e desinfeção;
 - c. monitorização de sintomas;



- d. restrição de contactos presenciais;
- e. cumprimento de normas de vigilância epidemiológica.

7. A Instituição manterá atualizado um Plano de Contingência ou instrumento equivalente, definindo:

- a. níveis de resposta;
- b. responsabilidades dos colaboradores;
- c. procedimentos operacionais;
- d. contactos de emergência;
- e. medidas de continuidade da prestação de cuidados.

8. Os procedimentos adotados em situações excecionais ou de emergência terão caráter temporário e serão aplicados apenas pelo período estritamente necessário ao restabelecimento das condições normais de funcionamento, salvaguardando sempre os direitos, a dignidade e a segurança dos utentes.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 36.º Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Misericórdia deverá informar e contratualizar com os Utentes, Familiares/Responsáveis e/ou Acompanhante sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento Interno com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do Contrato de Prestação de Serviços que a estes assiste.

Artigo 37.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 38.º Disposições Complementares

1) O Serviço de Apoio Domiciliário funciona no Lar de Idosos D. M.^a Lizarda Palermo e é dirigido pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Moncarapacho que é responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas e orientações em vigor, assessorada por uma Direção Técnica da qual faz parte, uma Técnica da Área Social.

2) Para a prossecução dos objetivos fixados para esta Resposta Social, compete a esta Mesa Administrativa:



- 2.1- Promover o bom funcionamento da Resposta Social, garantir a prestação de todos os cuidados previamente contratados, respeitando a privacidade e mantendo o sigilo profissional sobre os cuidados prestados;
- 2.2- Garantir ao Utente serviços de alimentação, higiene pessoal, tratamento de roupas, pequenas limpezas da casa e serviço de socialização;
- 2.3- Facilitar contatos com o exterior promovendo visitas, passeios e outras atividades lúdicas sujeitas a tarifário a elaborar pontualmente;
- 2.4- Disponibilizar o Livro de Reclamações, sempre que solicitado.

3. As aquisições para o SAD como para todos os sectores da Misericórdia, são feitas através do Serviço do Econmato, após prévio conhecimento e aprovação da Provedoria da mesma Instituição.

4. Qualquer reclamação contra serviços ou pessoas em serviço na Instituição, nomeadamente por violação no disposto neste regulamento ou noutras disposições legais, deverá ser dirigida à Mesa Administrativa que providenciará o apuramento da verdade dos factos e o eventual procedimento disciplinar.

Artigo 39.º

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Diretora Técnica sempre que desejado.
2. O referido documento existe também em suporte digital o qual poderá ser acedido através do site ou endereço eletrónico que se encontra afixado no painel à entrada da ERPI, junto aos documentos referentes à Resposta Social SAD.
3. Não obstante, nos números anteriores poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões à Diretora Técnica do SAD ou outro responsável.

Artigo 40.º

Entrada em Vigor

O presente Regulamento Interno só entra em vigor a 15 de julho de 2026.

Artigo 41.º

Aprovação, Edição e Revisões

É da responsabilidade da Mesa Administrativa desta 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 Moncarapacho, 18 de maio de 2026.

A Mesa Administrativa,





Eu, _____
portador do B.I/C.C n.º _____ emitido em/válido até ____/____/____, como
Representante Legal, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante (riscar o que não interessa)
declaro que tomei conhecimento e recebi da Santa Casa da Misericórdia de Moncarapacho, o
Regulamento Interno relativo à Resposta Social S.A.D.

Moncarapacho, ____ de _____ de 20 ____

(Assinatura do declarante)



ANEXO I

TABELA DE PREÇOS

SERVIÇOS EXTRA QUE SÃO COBRADOS:

- FRALDAS:

TAMANHO PEQUENO (Pinça) S 30 unidades- 10,00€

TAMANHO MÉDIO (Pinça) 30 unidades -12,00€

TAMANHO MÉDIO (Pinça) M10 - 20 unidades - 9,50€

TAMANHO MÉDIO (Pinça) M10+ - 20 unidades - 11,00€

TAMANHO GRANDE (Pinça) - 13,50€

TAMANHO GRANDE (Pinça) L10 - 20 unidades - 11,00€

TAMANHO GRANDE (Pinça) L10+ - 20 unidades - 11,50€

CUECA MÉDIO - M - (2)- 20 unidades - 10,50€

CUECA GRANDE - L (3)- 13,50€

CUECA GRANDE - XL (4) - 14,50€

- POMADA MOLICARE SKIN: 5,50€

- ÓLEO MENALIND: 8,50€

- CREME HIDRATANTE MOLICARE: 5,50€