



REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE AREZ (SCMA)

Lista de Revisões

Revisão Nº	Tipo de Revisão	Página(s)	Data
0	Elaboração inicial	Todas	Novembro de 2009
1	Geral	Todas	Abril de 2010
2	Geral	Todas	Janeiro 2011
3	Geral	Todas	Novembro 2011
4	Geral	Todas	Abril 2015
5	Geral	Todas	Novembro 2018



ÍNDICE

CAPÍTULO I -- DENOMINAÇÃO E FINS DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.....	4
ARTIGO 1º -- ÂMBITO DE APLICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO	4
ARTIGO 2º -- LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	4
ARTIGO 3º -- OBJETIVOS DO REGULAMENTO INTERNO	5
ARTIGO 4º -- MISSÃO, VISÃO E VALORES.....	5
ARTIGO 5º -- PRINCÍPIOS E OBJETIVOS GERAIS DO SAD.....	6
ARTIGO 6º -- OBJETIVOS ESPECÍFICOS DO SAD	6
ARTIGO 7º -- CUIDADOS E SERVIÇOS DESENVOLVIDOS	7
ARTIGO 8º -- CAPACIDADE INSTALADA DO SAD.....	7
CAPÍTULO II -- PROCESSO DE CANDIDATURA / ADMISSÃO DE UTENTES	8
ARTIGO 9º -- CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	8
ARTIGO 10º -- CRITÉRIOS DE ADMISSÃO DE UTENTES NO SAD	8
ARTIGO 11º -- PROCESSO DE CANDIDATURA	8
ARTIGO 12º -- BASE DE DADOS DE INSCRIÇÕES.....	9
ARTIGO 13º -- ADMISSÃO NO SAD.....	10
ARTIGO 14º -- PERÍODO DE ACOLHIMENTO DE UTENTES NO SAD.....	10
CAPÍTULO III -- RELAÇÕES CONTRATUAIS	11
ARTIGO 15º -- REGISTO DOS UTENTES.....	11
ARTIGO 16º -- CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	11
ARTIGO 17º -- COMUNICAÇÕES	12
ARTIGO 18º -- PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE	12
CAPÍTULO IV -- COMPARTICIPAÇÕES.....	13
ARTIGO 19º -- PRINCÍPIOS ORIENTADORES NA DETERMINAÇÃO DAS COMPARTICIPAÇÕES.....	13
ARTIGO 20º -- CONCEITOS.....	14
ARTIGO 21º -- DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO DO UTENTE	15
ARTIGO 22º -- CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA	16
ARTIGO 23º -- PROVA DOS RENDIMENTOS E DESPESAS DO UTENTE	16
ARTIGO 24º -- PAGAMENTO DAS COMPARTICIPAÇÕES.....	17
ARTIGO 25º -- REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	17
ARTIGO 26º -- CASOS ESPECIAIS DE PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR.....	17
ARTIGO 27º -- COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES NÃO ABRANGIDOS POR ACORDO DE COOPERAÇÃO	18
CAPÍTULO V -- CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO	18
ARTIGO 28º -- HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	18
ARTIGO 29º -- ALIMENTAÇÃO	18



Regulamento Interno - Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

ARTIGO 30º -- REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO	18
ARTIGO 31º -- PROIBIÇÕES	19
ARTIGO 32º -- NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS	19
ARTIGO 33º --INTERNAMENTOS E OUTROS CUIDADOS DE SAÚDE	20
CAPÍTULO VI -- DIREITOS E DEVERES	20
ARTIGO 34º -- DIREITOS DOS UTENTES	20
ARTIGO 35º -- DEVERES DOS UTENTES	21
ARTIGO 36º -- DIREITOS DA SCMA.....	21
ARTIGO 37º -- DEVERES DA SCMA	22
CAPÍTULO VII -- DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS	23
ARTIGO 38º -- SANÇÕES	23
ARTIGO 39º -- OUTROS PROCEDIMENTOS EXCEPCIONAIS.....	23
ARTIGO 40º -- CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	24
CAPÍTULO VIII -- DO PESSOAL	25
ARTIGO 41º -- QUADRO DE PESSOAL	25
ARTIGO 42º -- FUNÇÕES DOS/AS COLABORADORES/AS	25
ARTIGO 43º -- DIREÇÃO TÉCNICA	25
ARTIGO 44º -- DEVERES GERAIS DOS/AS COLABORADORES/AS.....	26
ARTIGO 45º -- DIREITOS GERAIS DOS/AS COLABORADORES /AS	27
CAPÍTULO IX – CULTO	27
ARTIGO 46º -- CULTO CATÓLICO.....	27
ARTIGO 47º -- RELIGIÕES.....	27
CAPITULO X – DISPOSIÇÕES FINAIS	28
ARTIGO 48º -- ACESSO À INFORMAÇÃO	28
ARTIGO 49º -- ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO INTERNO.....	28
ARTIGO 50º -- INTEGRAÇÃO DE LACUNAS E OMISSÕES.....	28
ARTIGO 51º -- DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES	28
ARTIGO 52º -- LIVRO DE RECLAMAÇÕES E CAIXA DE SUGESTÕES E ELOGIOS	29
ARTIGO 53º -- LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS.....	29
ARTIGO 54º -- VIGÊNCIA DO REGULAMENTO INTERNO	29



CAPÍTULO I -- DENOMINAÇÃO E FINS DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

ARTIGO 1º -- ÂMBITO DE APLICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO

1. O presente Regulamento Interno contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos Utentes, da resposta social Serviço de Apoio Domiciliário, da Irmandade da Santa Casa da Misericórdia de Arez, presentemente com sede na rua Alexandre Herculano nº 68, em Arez, 6050 – 201 Arez, concelho de Nisa, distrito de Portalegre. Telefone n.º 245748151. E-Mail: misericordia.arez@gmail.com. Contribuinte nº 501 426 531. Doravante abreviadamente designadas, respetivamente por SAD e SCMA.
2. O SAD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.
3. Os serviços e atividades desenvolvidos no âmbito desta valência serão prestados na Casa do Cruzeiro, propriedade da SCMA, localizada no Largo António de Almeida Bastos, em Arez. Nas suas deslocações / atividades na Casa do Cruzeiro, poderão usufruir de:
 - a) Zona exterior com horta, jardim e espaço para criação de pequenos animais;
 - b) Zonas de estar ao ar livre, consoante a orientação solar, uma delas tirando partido da existência de um enorme sobreiro no jardim com piso elevado e banco circular ao redor do tronco para melhor aproveitamento da sombra;
 - c) Área exterior com cerca de 10 000 metros quadrados, onde se incluem sobreiros de grande porte e oliveiras centenárias por entre os quais será possível fazer atividades ao ar livre, caminhar e repousar em segurança.
4. O SAD tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Portalegre.

ARTIGO 2º -- LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Este estabelecimento prestador de serviços é norteado pelos princípios gerais estabelecidos no Compromisso em vigor na SCMA, pelo presente Regulamento Interno e ainda pelo estipulado conforme:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Circulares de Orientação Técnica nº4 e nº5, acordadas em sede de CNAAPAC;



Regulamento Interno - Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

- d) Decreto – Lei n.º 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 respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Portaria nº 38/2013, de 30 de Janeiro – aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do SAD;
- g) Portaria nº 196 – A/2015 de 1 de Julho, define os critérios, as regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS, IP e as IPSS'S;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as Misericórdias;
- i) Demais legislação em matéria de cooperação e outra legislação complementar publicada e a publicar.

ARTIGO 3º -- OBJETIVOS DO REGULAMENTO INTERNO

O presente Regulamento Interno visa:

- 1. Promover o respeito pelos direitos dos Utentes e demais interessados;
- 2. Assegurar a divulgação e cumprimento das regras de funcionamento do SAD;
- 3. Promover a participação ativa de todos os Utentes ou seus representantes ao nível da gestão da resposta social.

ARTIGO 4º -- MISSÃO, VISÃO E VALORES

- 1. O SAD tem por Missão cumprir os imperativos legais em vigor e pelos direitos do Utente como pessoa, e enquanto ser biopsicossocial e espiritual dotado de dignidade e direitos, cuja relação assenta num compromisso com a qualidade e os mais elevados padrões éticos.
- 2. A Visão da SCMA é ser uma Instituição de referência a nível regional na promoção de respostas sociais adequadas às necessidades sentidas pelos cidadãos.
- 3. Os valores do SAD estão alinhados com a Missão e Visão da SCMA e são os seguintes:

Equidade - Promover a todos a igualdade no acesso aos cuidados independentemente da condição social, económica ou religiosa;

Ética - Respeito pelos valores éticos e deontológicos relativos ao exercício da atividade de modo a prestar um serviço digno;

Rigor e Transparência - Consolidar o rigor Institucional através de uma relação de transparência e credibilidade entre todos os intervenientes;

Qualidade e Eficiência - Apostar na qualidade dos serviços prestados sem descurar a eficiência e a sustentabilidade económica.



ARTIGO 5º -- PRINCÍPIOS E OBJETIVOS GERAIS DO SAD

1. Constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão do SAD, além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional e caritativa da Misericórdia, os princípios da dignidade humana, da família como célula fundamental da sociedade, da co-responsabilidade, da entreatajuda e participação, da universalidade, da justiça social, da proporcionalidade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da tolerância e da informação.
2. Constituem objetivos gerais do SAD, os seguintes:
 - a) Proporcionar serviços de 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 responsabilização do Utente ou representante legal e dos familiares, na elaboração do programa de cuidados e serviços,

ARTIGO 6º -- OBJETIVOS ESPECÍFICOS DO SAD

O SAD através dos seus procedimentos e atividades, visa alcançar os seguintes objetivos específicos:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c) Contribuir para a permanência dos Utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d) Promover estratégias de desenvolvimento de autonomia dos Utentes;
- e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos Utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- h) 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;
- i) Contribuir para a promoção de atividades de sensibilização à comunidade envolvente que tenham por objetivo facilitar a integração do Utente dependente, objetivando contribuir para a melhoria da qualidade de vida;
- j) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;



Regulamento Interno - Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

- k) Prestar apoio psicossocial aos Utentes, de modo a contribuir para o seu equilíbrio, bem-estar e melhoria da qualidade de vida.

ARTIGO 7º -- CUIDADOS E SERVIÇOS DESENVOLVIDOS

1. Para a prossecução dos seus objetivos o SAD da SCMA proporciona um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos Utentes, nomeadamente:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do Utente;
 - d) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.
2. O SAD pode, ainda, disponibilizar outro tipo de produtos ou serviços, designados de serviços complementares de apoio não abrangidos pela mensalidade e que devem ser pagos mediante a tabela de preços em vigor, como por exemplo:
 - a) Transporte e acompanhamento a cuidados de saúde;
 - b) No caso de Utentes com maior grau de dependência, as funcionárias do SAD podem excecionalmente deslocar-se ao domicílio para levantar e deitar, bem como prestar outros serviços ao utente, desde que estes vão de acordo aos recursos e disponibilidade do SAD;
 - c) Apoio psicossocial;
 - d) Cuidados de imagem;
 - e) Artigos ou produtos de higiene e saúde;
 - f) Outros produtos ou serviços, dependendo da disponibilidade e concordância da SCMA.
 - g) Fisioterapia;
 - h) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos Utentes;
 - i) Administração de medicação, quando prescrita pelo médico;
 - j) Serviço de teleassistência.
 - k) Turismo sénior;

ARTIGO 8º -- CAPACIDADE INSTALADA DO SAD

O SAD tem a sua capacidade definida pelo Acordo de Cooperação, celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Portalegre.



CAPÍTULO II -- PROCESSO DE CANDIDATURA / ADMISSÃO DE UTENTES

ARTIGO 9º -- CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

O SAD admite candidatos de ambos os sexos, que observem as seguintes condições:

- a) Indivíduos que se encontrem em situação de dependência física ou psíquica, de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pelo SAD;
- b) 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;
- c) 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);
- d) Que a admissão seja da vontade do candidato e/ou seus familiares.
- e) Concordância clara do Utente e do seu Responsável com os princípios, valores e as normas regulamentares constantes do Regulamento Interno do SAD.

ARTIGO 10º -- CRITÉRIOS DE ADMISSÃO DE UTENTES NO SAD

1. A admissão dos candidatos inscritos, far-se-á de acordo com os seguintes critérios:
 - Inexistência, indisponibilidade ou ausência de apoio / retaguarda;
 - Grau de dependência para desenvolver autonomamente as atividades da vida diária;
 - Pessoa económica e socialmente desfavorecida;
 - Frequentar outra resposta social ou serviços da SCMA;
 - Ter cônjuge integrado noutra resposta social ou serviço da SCMA;
 - Ser natural, residente ou ligado afetivamente a Arez ou à SCMA;
 - Ser Irmão da SCMA (com as quotas em dia);
 - Estar em situação de perigo, risco social ou negligência;
 - Isolamento social e geográfico.
2. A Mesa Administrativa terá competência para decidir casos omissos ou não previstos no ponto anterior.
3. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o SAD procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social;
4. A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão de candidatos.

ARTIGO 11º -- PROCESSO DE CANDIDATURA

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



Regulamento Interno - Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

2. O candidato deverá dirigir-se ao(à) Director(a) Técnico(a) do SAD, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá nesse momento entregar cópia dos seguintes 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 do médico de família, com o quadro clínico/saúde do Utente;
 - f) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - g) 2 fotos atuais;
 - h) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - i) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
 - j) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
 - k) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
 - l) Os Descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à Prestação de Alimentos deverão fornecer, igualmente, os documentos exigidos nas alíneas a), f), h) i), e j));
 - m) Em casos especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela / curatela;
 - n) Outros documentos que a equipa técnica considere convenientes para avaliação da real situação do candidato a Utente.
3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
4. As inscrições serão aceites durante todo o ano. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus rendimentos;
5. É condição de aceitação da candidatura ao SAD da SCMA, a contratação obrigatória de pelo menos 2 serviços.

ARTIGO 12º -- BASE DE DADOS DE INSCRIÇÕES

1. Na base de dados serão registadas as inscrições de potenciais Utentes, para posteriormente, proceder à admissão.



Regulamento Interno - Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

2. A lista de candidatos é atualizada anualmente. No caso em que o candidato ou o seu Responsável informar que não está interessado na sua manutenção na lista de candidatos o processo é arquivado, na área administrativa, por um período mínimo de um ano e conseqüentemente é atualizada a lista.
3. Quando o candidato e/ou o seu Responsável informar a Instituição sobre novos factos da sua situação socioeconómica, os quais configurem alterações às condições existentes à data da sua inscrição, proceder-se-á a avaliação dos novos requisitos

ARTIGO 13º -- ADMISSÃO NO SAD

1. Recebida a candidatura, segue-se:
 - a) Entrevista diagnóstica ao candidato feita pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) destinada a estudar a situação sócio familiar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, normas princípios e valores da SCMA;
 - b) Análise efetuada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a), a quem compete elaborar a proposta de admissão e posteriormente submetê-la à decisão da Mesa Administrativa;
 - c) Avaliação do processo em reunião de Mesa Administrativa.
2. Da decisão será dado conhecimento ao Utente ou seu Responsável no prazo de três dias;
3. Se, no prazo de oito dias, contados de modo seguido, o candidato convocado não comparecer para integração na resposta social, nem apresentar qualquer justificação, é considerado desistente, o processo é arquivado e convocado outro candidato.
4. O SAD deve no ato de admissão:
 - a) Prestar ao Utente e/ou Responsável todos os esclarecimentos necessários à boa integração do Utente, seus direitos, deveres, normas internas e quotidiano do SAD, entregando-lhe o Manual de Acolhimento;
 - b) Informar o Utente e/ou Responsável do valor da participação a pagar à SCMA, bem como da respetiva fórmula de cálculo;
 - c) Acordar um plano de integração e desenvolvimento individual previamente definido com o Utente e/ou familiares tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
 - d) Entregar ao Utente e/ou seu Responsável uma cópia do Regulamento Interno.
5. A falta de veracidade nas informações prestadas pelo Utente e/ou seu Responsável poderão originar a não admissão / exclusão da resposta social.

ARTIGO 14º -- PERÍODO DE ACOLHIMENTO DE UTENTES NO SAD

1. A admissão será feita sempre condicionada ao período experimental de 30 dias, quer para uma perfeita ambientação, quer para observação e verificação ratificadora das condições a que se refere este Regulamento;
2. O acolhimento e integração do Utente é monitorizado e avaliado através de um programa de monitorização e avaliação do acolhimento, com vista a avaliar diversos parâmetros durante 30 dias;



Regulamento Interno - Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

3. O acolhimento de novos Utentes é efetuado pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) ou alguém designado para o efeito, em dia e hora previamente marcados;
4. No período de adaptação, a família pode acompanhar o Utente durante um período de tempo combinado com o Técnico(a) responsável;
5. Durante este período poderão aprofundar-se aspetos relativos à caracterização do Utente e avaliar as suas necessidades de intervenção;
6. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o Utente não tem direito ao reembolso das mensalidades já pagas,

CAPÍTULO III -- RELAÇÕES CONTRATUAIS

ARTIGO 15º -- REGISTO DOS UTENTES

1. O SAD dispõe de um registo dos Utentes, atualizado, onde consta a identificação do Utente, motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência.
2. O Processo Individual do Utente deve permanecer na Instituição, sendo que no domicílio do Utente, ou durante as rotas de prestação de serviços, existem os Planos Individuais de Cuidados (PIC) e os Registos Individuais de Cuidados (RIC).

ARTIGO 16º -- CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. O acolhimento no 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 o Utente, seus familiares ou Responsável devem manifestar integral adesão;
3. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o Utente e/ou seu Responsável ou, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes. Do contrato é entregue um exemplar ao Utente e/ou Responsável ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
4. Em caso de alteração ao contrato de prestação de serviços, será elaborada uma adenda a autenticar pelas partes, que será entregue aos outorgantes que constam no documento inicial;
5. Sempre que o Utente não possa assinar o Regulamento Interno e o referido contrato de prestação de serviços, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo seu Responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do Utente, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de Responsável, devendo ainda ser aposta impressão digital do Utente, e escrever-se a termo de rogo;
6. O Regulamento Interno, salvo em casos excecionais e a pedido do Responsável, ser-lhe-á entregue via e-mail.



ARTIGO 17º -- 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.
2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a SCMA 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 e/ou do Responsável 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 18º -- PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

Para cada Utente que usufrua dos serviços prestados pelo SAD será organizado e mantido atualizado um Processo Individual e Confidencial de Utente tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na Instituição. Este processo é numerado, deve ser de acesso restrito, nos termos da legislação aplicável, estar arquivado nas instalações do SAD e deve englobar:

1. Área sociofamiliar

- a) Ficha de inscrição;
- b) Ficha de admissão;
- c) Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
- d) Fotocópia do Cartão de Contribuinte;
- e) Fotocópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- f) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- g) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- h) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- i) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
- j) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- k) Documento(s) comprovativo(s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente [documentos comprovativos dos últimos três meses], etc.);
- l) Documento onde conste o cálculo da participação a liquidar ao SAD;
- m) Registo de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;



Regulamento Interno - Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

- n) Identificação e contacto do Responsável / familiar ou representante legal pelo acolhimento do Utente;
- o) Termo de Entrega / Devolução das chaves do domicílio do Utente;
- p) Identificação do Responsável pelo acesso à chave do domicílio do Utente e regras de utilização, quando aplicável;
- q) Programação dos cuidados e serviços;
- r) Entre outros exigidos pelo Sistema de Gestão da Qualidade.

2. Área da saúde

- a) Processo de Saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- b) Fotocópia do Cartão de Utente do Centro de Saúde;
- c) Identificação e contato do médico assistente;
- d) Relatório do médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do Utente;
- e) Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do Utente no SAD.

3. Área jurídica

- a) Um exemplar do contrato de prestação de serviços, assinado pelo Utente e/ou o seu Responsável ou quando exista o representante legal, celebrado com a SCMA, donde conste obrigatoriamente os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo Utente, bem como a comparticipação mensal para com o SAD, sujeitando-se o Utente às atualizações do valor do Rendimento Per Capita ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa no início de cada ano civil;
- b) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.

CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÕES

ARTIGO 19º -- PRINCÍPIOS ORIENTADORES NA DETERMINAÇÃO DAS COMPARTICIPAÇÕES

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

1. Princípio da universalidade – os equipamentos / serviços devem prever o acesso e integração de Utente de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade;
2. 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;
3. Princípio da proporcionalidade – a comparticipação de cada Utente deve ser determinado de forma proporcional ao seu rendimento.



ARTIGO 20º -- CONCEITOS

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

1. Agregado Familiar - É o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum.
2. Rendimento Mensal Líquido do Agregado Familiar – é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os subsídios de férias e de Natal.

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 (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);
- 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 - consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:
 - a) As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
 - b) As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
 - c) A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
 - d) À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios;
 - e) 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;
 - f) 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 - consideram-se os rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente:



Regulamento Interno - Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

- a) Os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros;
 - b) Sempre que os rendimentos referidos na alínea 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.
 - c) 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, mediante prova:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
 - e) As despesas mensais fixas, a que se refere a alínea b), c) e d) têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.
 - f) A comparticipação dos descendentes e outros familiares é considerada também, como despesa do respetivo agregado familiar.

ARTIGO 21º -- DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO DO UTENTE

1. A comparticipação financeira do Utente, devida pela utilização dos serviços previstos no nº 1 do Art. 7º do presente Regulamento, abrangido por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro:

SAD Nº de Serviços	Só Dias Úteis Percentagem a aplicar	Dias Úteis + Fins-de-semana + Feriados Percentagem a aplicar
2 Serviços	40%	50%
3 Serviços	45%	55%
4 Serviços	50%	60%
5 Serviços	55%	65%
6 Serviços	60%	70%

2. A necessidade de serviços extra sofrerá um acréscimo de 5% do valor da mensalidade, não excedendo o valor máximo da comparticipação familiar;
3. O SAD pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, e que não estão incluídos na mensalidade, que são pagos pelo Utente mediante preçário, devidamente afixado.



Regulamento Interno - Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

4. A comparticipação familiar máxima do Utente corresponde ao Custo Médio por Utente, registado no ano transacto, para esta resposta social na SCMA e devidamente afixado;
5. Será solicitada anualmente ao Utente, comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial /rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.

ARTIGO 22º -- CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

O cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RAF / 12 - D$$

$$RC = \frac{\text{-----}}{n}$$

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

n= Número de elementos do agregado familiar

ARTIGO 23º -- PROVA DOS RENDIMENTOS E DESPESAS DO UTENTE

1. A prova dos rendimentos do Utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.
2. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do Utente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
3. A prova das despesas fixas do utente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos de despesa mensal/empréstimo bancário para habitação própria e permanente e de despesas com saúde e com a aquisição de medicamentos de uso continuado no caso de doença crónica, referentes aos três últimos meses e à declaração médica.
4. A SCMA reserva-se o direito de averiguar pelos meios legais ao seu dispor, as declarações e documentação apresentada, bem como ponderar outros critérios e fontes de rendimento do agregado familiar, sempre que, da análise efetuada aos documentos disponibilizados e do conhecimento que houver do nível social das famílias, resultem fortes indícios de omissões ou de declarações que suscitem dúvidas quanto aos valores apurados.
5. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a SCMA convencionar um montante de comparticipação familiar do Utente, desde que não ultrapasse o Custo Médio por Utente registado no ano anterior, para esta resposta social na SCMA.



Regulamento Interno - Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

ARTIGO 24º -- PAGAMENTO DAS COMPARTICIPAÇÕES

1. O pagamento da comparticipação familiar pode ser efetuado, todos os dias úteis, até ao dia 10 do mês a que respeita, na Secretaria da SCMA, ou através de transferência bancária, devendo neste caso, entregar um comprovativo do Banco para que a transferência seja efetuada todos os meses;
2. A primeira comparticipação é paga no ato de admissão;
3. As ausências do Utente, devidamente fundamentadas, com duração consecutiva igual / superior a quinze dias, conferem direito à redução de 10% e igual ou superior a 30 dias, uma redução de 25% sobre a mensalidade;
4. Sem prejuízo do disposto no número anterior, os atrasos nos pagamentos superiores a 60 dias conferem à SCMA o direito de rescisão do contrato de prestação de serviços, mediante notificação escrita ao Utente, Responsável ou representante legal;

ARTIGO 25º -- REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. As comparticipações familiares devidas são atualizadas no início de cada ano civil com a atualização dos rendimentos e despesas do agregado familiar do Utente;
2. Para efeitos do disposto no número anterior, será solicitado ao Utente e/ou Responsável ou representante legal que faça prova dos seus rendimentos e despesas, bem como do agregado familiar, mediante a apresentação das declarações de IRS, e respetivas notas de liquidação, atualização das pensões de reforma e outros documentos comprovativos da sua real situação, de modo a atualizar a comparticipação familiar;
3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, sempre que ocorra a alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da Comparticipação Familiar Mensal, designadamente, alterações ao nível dos rendimentos do agregado familiar, pode a SCMA proceder à revisão da comparticipação. Para isso, o Utente e/ou o seu Responsável ou representante legal devem informar o(a) Diretor(a) Técnico(a), de quaisquer alterações;
4. A entrega dos documentos probatórios é efetuada na Secretaria da SCMA, das 09:00h às 12:30h e das 14:00h às 17:30h;
5. Sempre que o Utente, Responsável ou representante legal não façam prova ou, da análise efetuada aos documentos disponibilizados e do conhecimento que houver do nível social das famílias, resultem fortes indícios de omissões ou de declarações que suscitem dúvidas quanto aos valores apurados, a SCMA efetuará as diligências complementares que considere mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade, convencionando um montante de comparticipação, desde que não ultrapasse o Custo Médio por Utente registado no ano anterior, para esta resposta social na SCMA, até à regularização da situação.

ARTIGO 26º -- CASOS ESPECIAIS DE PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Iniciando-se a prestação de serviços de SAD na primeira quinzena do mês, o Utente é responsável



Regulamento Interno - Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

pelo pagamento da totalidade da comparticipação, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da prestação de serviços se iniciar na segunda quinzena do mês;

2. Em caso de óbito do Utente, se o óbito ocorrer até ao dia 15 inclusive do respetivo mês, deve pagar 50% do valor da comparticipação. Se o óbito ocorrer após o dia 15 é devido o valor total da comparticipação, pelo que neste caso não é efetuada devolução da mensalidade paga;
3. Se a comparticipação familiar não estiver regularizada, em caso de óbito, o Responsável ou representante legal deve proceder à regularização até ao final do mês seguinte.

ARTIGO 27º -- COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES NÃO ABRANGIDOS POR ACORDO DE COOPERAÇÃO

Relativamente aos Utentes que, se não encontram abrangidos por Acordo de Cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do Utente e/ou Responsável ou representante legal, desde que não ultrapasse o Custo Médio por Utente registado no ano anterior para esta resposta social na SCMA.

CAPÍTULO V -- CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

ARTIGO 28º -- HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

1. O SAD funciona sete dias por semana, entre as 8h30 e às 19h30;
2. A Mesa Administrativa da SCMA, avaliando as necessidades do meio, poderá proceder à alteração do horário de funcionamento desta resposta social, caso se justifique.

ARTIGO 29º -- ALIMENTAÇÃO

1. A alimentação é variada, equilibrada e igual para todos, mas o Utente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde e de acordo com as disposições correntes na dietética e no nutricionismo, resultando numa ementa semanal que é afixada em local visível;
2. As dietas especiais carecem de prescrição médica.

ARTIGO 30º -- REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO

1. O Utente ou o seu Responsável, deverá entregar a chave do seu domicílio no ato da sua admissão, ao(à) Diretor(a) Técnico(a), de acordo com o definido no Termo de Entrega / Devolução das chaves do Domicílio dos Utentes
2. O Utente e/ou o seu Responsável, devem comunicar antecipadamente sempre que haja ausência do domicílio;
3. Sempre que se verifique necessidade de deslocação a serviços de apoio, o Técnico responsável pelo SAD, contactará o Responsável pelo Utente para dar o devido acompanhamento;
4. Sempre que o Utente e/ou Responsável deseje interromper a prestação de serviços, por motivo de férias, doença ou outros, deverá comunicar tal facto à Direção Técnica, com a antecedência mínima de um mês, salvo situações excecionais devidamente justificadas;



Regulamento Interno - Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

5. A interrupção da prestação de serviços ao Utente, devidamente fundamentadas, com duração consecutiva igual ou superior a quinze dias, conferem direito à redução de 10% e igual ou superior a 30 dias, uma redução de 25% sobre a mensalidade;
6. Em caso de não aviso prévio da interrupção dos serviços, estes serão contabilizados na totalidade;
7. No caso de contratualização do serviço de animação / socialização, e este ser prestado fora do domicílio, o transporte é assegurado pela SCMA;
8. Para a prestação do serviço de higiene habitacional o Utente deve garantir a existência de água, produtos e utensílios de limpeza;
9. Para a prestação do serviço de cuidados de higiene e conforto pessoal, o Utente deve garantir a existência de água, produtos e utensílios de higiene pessoal;
10. No caso de não estarem reunidas as condições referidas nos dois últimos pontos para a prestação dos referidos serviços, deverá o(a) Diretor(a) Técnico(a) do SAD articular com o Utente e/ou seu Responsável para a resolução do respetivo impedimento.

ARTIGO 31º -- PROIBIÇÕES

1. Para o regular funcionamento do SAD é proibido aos Utentes:
 - a) Danificarem ou vandalizarem voluntariamente qualquer bem, viatura, equipamento ou instalações, independentemente de quem seja o seu proprietário;
 - b) Beneficiarem direta ou indiretamente os trabalhadores visando obter tratamento privilegiado;
 - c) Quaisquer outras situações atentatórias contra bens ou pessoas não previstas nas alíneas anteriores, serão decididas pela Mesa Administrativa, caso a caso, sob propostas do(a) Diretor(a) Técnico(a);
2. O desrespeito por estas regras, caso tenham origem em negligência ou desrespeito voluntário, poderá implicar a responsabilização pelos atos praticados ou pelos danos causados;

ARTIGO 32º -- NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

1. Compete a todos seguirem uma postura de prevenção de eventuais situações de negligência, abusos e maus-tratos (à frente designadas como maus-tratos), tal como é preconizado no Manual de Gestão de Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos da SCMA;
2. Caso se suspeite ou se presenciem situações de maus-tratos, deverão estas ser imediatamente comunicadas oralmente ou por escrito ao/à Diretor/a Técnico/a;
3. O/A Diretor/a Técnico/a descreverá de imediato o sucedido no Registo de Incidente Crítico, propondo uma forma de abordar / resolver a situação descrita que apresentará à Mesa Administrativa para deliberar de forma informada sobre o modo de atuação;
4. Se o alegado agressor for da Direção, o procedimento será idêntico. Na/s reunião/ões de apreciação e deliberação sobre o caso o alegado agressor não participará;
5. Todos os que tendo conhecimento de maus-tratos não os divulguem, poderão ser considerados cúmplices perante a Lei;



Regulamento Interno - Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

6. Dos maus-tratos infligidos poderá ser dado conhecimento ao Ministério Público

ARTIGO 33º --INTERNAMENTOS E OUTROS CUIDADOS DE SAÚDE

1. Em caso de inspeções médicas, consultas externas e outros assuntos pessoais referentes ao Utente, é da competência do seu Responsável ou representante legal a sua deslocação;
2. Sempre que se verifique a impossibilidade de o Responsável ou representante legal acompanhar o Utente, a Instituição assegura o transporte e respetivo acompanhamento. No entanto, será debitado ao Utente o tempo do/a colaborador/a e o valor de transporte estipulados pela Instituição, caso este não seja participado por entidade estatal;
3. Nos casos em que ocorra hospitalização do Utente, o Responsável ou representante legal será de imediato informado, em ordem a assegurar o seu acompanhamento durante esse período;
4. Em casos de internamento hospitalar o/a Diretor/a Técnico/a do estabelecimento contactará com regularidade, preferencialmente diária, o Utente ou os serviços hospitalares, na impossibilidade de contacto direto, averiguando a evolução do seu estado de saúde e confortando ainda que à distância o enfermo sobretudo em casos em que não existam visitas familiares;
5. Caso não exista família do Utente, esta não tenha condições para se deslocar ou resida afastada poderá o Utente ser visitado por técnicos e /ou responsáveis da SCMA.

CAPÍTULO VI -- DIREITOS E DEVERES

ARTIGO 34º -- DIREITOS DOS UTENTES

Sem prejuízo de outros genericamente estabelecidos neste Regulamento, os Utentes do SAD têm os seguintes direitos:

- a) À inviolabilidade da correspondência, do telemóvel, PC, tablet e outros equipamentos similares, dos bens e do domicílio, não sendo, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a prévia autorização do Utente e/ou seu Responsável;
- b) À custódia da chave do seu domicílio em local seguro;
- c) Às informações constantes dos registos da prestação de serviços no seu domicílio;
- d) Serem tratados com respeito e urbanidade pelos demais Utentes e colaboradores da SCMA;
- e) Serem tratados com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções e escolhas pessoais, religiosas, sociais e políticas;
- f) Terem assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- g) Usufruírem do plano de cuidados estabelecidos;
- h) Exigirem qualidade nos serviços prestados;
- i) Apresentarem reclamações orais ou por escrito, tão claras quanto possível, dirigidas à Mesa Administrativa e a receberem no prazo máximo de 15 dias a resposta à reclamação. Este direito pode ser exercido por familiar direto ou Responsável;



Regulamento Interno - Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

- j) Terem acesso à ementa semanal e verem contemplada a sua dieta pessoal por motivos de saúde, e a que lhes sejam servidos os alimentos no prato de forma adequada às suas limitações, caso existam;
- l) À informação dos familiares de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o Utente no seu domicílio;
- m) Serem ouvidos na tomada de decisões que os possam afetar e participarem na vida social e cultural da comunidade.

ARTIGO 35º -- DEVERES DOS UTENTES

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os Utentes do SAD têm os seguintes deveres:

- a) Cumprirem com as normas do presente Regulamento e com todas as disposições complementares, não tomando atitudes que colidam com o normal funcionamento dos serviços;
- b) Procederem atempadamente ao pagamento das mensalidades durante o mês corrente, pelos serviços prestados e serviços extra, quando aplicável, de acordo com o estabelecido;
- c) Apresentarem prova de rendimentos anuais para atualização das comparticipações familiares;
- d) Informarem atempadamente, qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constitua impedimento para a prestação dos serviços contratados;
- e) Tratarem com respeito e dignidade os restantes Utentes, funcionários e dirigentes da Instituição;
- f) Participarem, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- g) Cuidarem da sua saúde e comunicarem a prescrição ou alteração de qualquer medicamento que lhes seja feita;
- h) Colaborarem em tudo quanto, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir para a melhoria da prestação do serviço;
- i) Não criarem conflitos, nem mal-estar, de modo a não prejudicar o regular funcionamento da Instituição e o bom relacionamento entre Utentes;
- j) Zelarem pela conservação dos espaços que utilizam na Instituição, bem como colaborarem para que estes se mantenham com o desejado asseio e arrumo;
- k) Darem conhecimento e reclamarem junto do(a) Diretor(a) Técnico(a) de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a utentes / colaboradores quer quanto ao funcionamento dos serviços, no sentido de serem tomadas as necessárias providências.

ARTIGO 36º -- DIREITOS DA SCMA

Sem prejuízo de outros genericamente estabelecidos neste Regulamento, a SCMA tem os seguintes direitos:

- a) Exigir dos Utentes o cumprimento do presente Regulamento;
- b) Receber atempadamente as comparticipações mensais, bem como a ser reembolsada de todas as despesas extraordinárias diretamente relacionadas com os Utentes;



Regulamento Interno - Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

- c) Ver respeitado o seu património;
- d) Ter informação atualizada de dados referentes à situação socioeconómica e familiar dos Utentes;
- e) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Utente, Responsável ou representante legal;
- f) Encaminhar o Utente para outra resposta social da SCMA, ou exterior a esta, que a legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do Utente e dos demais Utentes e colaboradores da SCMA, em articulação com os familiares e/ou Responsável do Utente;
- g) Suspender a prestação de serviços, sempre que os Utentes, grave ou reiteradamente violem as regras e princípios constantes do presente Regulamento, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o são relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
- h) Rescisão de contrato com o Utente nos termos do Art. 40º do presente Regulamento;
- i) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da participação financeira e do apoio técnico;
- j) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do serviço;
- k) O bom nome e a garantia de sigilo profissional no exercício da sua prática, sem prejuízo da livre expressão de ideias e opiniões;

ARTIGO 37º -- DEVERES DA SCMA

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

- a) Cumprir o Regulamento Interno do SAD, assim como, o estipulado no contrato de prestação de serviços, garantindo o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, assegurando o bem-estar e qualidade de vida dos seus Utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
- b) Calcular e receber as respetivas participações familiares mensais, de acordo com as regras estabelecidas no presente Regulamento e orientações normativas da Segurança Social;
- c) Dispor de um Livro de Reclamações;
- d) Responder às reclamações orais ou por escrito (apresentadas pelo Utente e/ou seu Responsável), no prazo máximo de 15 dias, e apresentar medidas preventivas ou corretivas, quando tal se justifique;
- e) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento do SAD;
- f) Organizar e manter o Processo Individual do Utente atualizado e garantir o sigilo dos dados constantes no mesmo.
- g) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos Utentes, dentro do âmbito das suas competências;
- h) Planificar as atividades a desenvolver pelo SAD;



Regulamento Interno - Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

- i) Afixar, em local visível, o nome do(a) Diretor(a) Técnico(a) e o mapa semanal das ementas;
- j) Fornecer a cada Utente ou Responsável, um exemplar do presente Regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
- k) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social.
- l) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da Resposta Social;
- m) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos Utentes.

CAPÍTULO VII -- DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

ARTIGO 38º -- SANÇÕES

1. Os Utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este Regulamento e outras determinações em vigor na SCMA;
2. As sanções serão aplicadas pela Mesa Administrativa aos Utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
 - a) Advertência;
 - b) Exclusão da SCMA.
3. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ter encaminhamento para procedimento judicial;
4. As advertências verbais ou por escrito são da competência conjunta da Mesa Administrativa ouvido o/a Diretor/a Técnico/a, mediante inquérito sumário em que intervenha o pessoal com conhecimento direto do facto punível e se levem a cabo as diligências essenciais para a descoberta da verdade;
5. A pena de exclusão do SAD é de competência única da Mesa Administrativa, em face do processo disciplinar instruído por pessoa nomeada pelo/a Provedor/a, com nota de culpa e com audiência do prevaricador.

ARTIGO 39º -- OUTROS PROCEDIMENTOS EXCEPCIONAIS

1. Devem mudar para outra resposta social ou equipamento de saúde os Utentes que passem a manifestar sintomas de doença mental ou outra desde que exijam pessoal qualificado e equipamentos não compatíveis com a tipologia da SCMA, a fim de lhes assegurar melhor cuidado e recuperação;
2. Relativamente aos Utentes mencionados no ponto anterior a SCMA contactará o familiar de referência ou o Responsável alertando-os para a situação, logo que se manifestem os primeiros sintomas ou seja clinicamente comprovada;
3. Relativamente aos pontos anteriores compete ao Responsável pelo Utente o encaminhamento deste para uma Instituição que lhe garanta o melhor cuidado;



Regulamento Interno - Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

4. Enquanto a pessoa se mantiver como Utente a Direção Técnica contactará a Associação de Doentes, quer a SCMA tenha ou não parceria constituída com essa Associação, de forma a adequar a sua intervenção ao Utente, dentro das suas possibilidades;
5. A SCMA pode contactar os Serviços ou Entidades que tenham possibilidade de agilizar uma situação adequada a cada caso, se o familiar ou Responsável mostrar interesse nesse contacto.

ARTIGO 40º -- CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Haverá lugar a cessação de contrato de prestação de serviços nos seguintes casos:
 - a) Denúncia de uma das partes, por escrito, com antecedência mínima de 30 dias;
 - b) Não adaptação do Utente, ou insatisfação das necessidades do mesmo e/ou do seu Responsável, nos termos redigidos no Regulamento Interno;
 - c) Mudança de residência do Responsável e/ou de Resposta Social;
 - d) Não cumprimento do constante do pagamento das mensalidades, conforme estipulado no Regulamento Interno;
 - e) Se se verificar o incumprimento culposo das disposições constantes no Regulamento Interno;
 - f) Na ocorrência de ausência injustificada, conforme definida no Regulamento Interno;
 - g) Ausência definitiva do Utente;
 - h) A prestação de falsas declarações;
 - i) Acordo entre as partes o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - j) Qualquer das partes (SCMA ou Utente) poderá fazer cessar, com justa causa, o contrato, por incumprimento da outra parte;
2. Para efeitos da alínea j) do número anterior a Direção Técnica do SAD, após deliberação da Mesa Administrativa, deverá comunicar ao Utente e/ou Responsável, por escrito com uma antecedência mínima de 10 dias em relação à data em que a decisão será concretizada;
3. Para efeitos da alínea j) do número anterior, considera-se justa causa, nomeadamente:
 - a) Quebra de confiança de uma das partes (SCMA ou Utente);
 - b) Existam dívidas à SCMA, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c) Desrespeito pelas regras do SAD, equipa técnica ou demais colaboradores;
 - d) Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do contrato de prestação de serviços;
4. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do Utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas;
5. O Responsável ou o representante legal do Utente, não poderão cessar por si só o contrato sem que o façam cessar em conjunto para o Utente;
6. A decisão de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços é da competência da Mesa Administrativa com base em parecer da Direção Técnica;
7. Em caso de cessação do contrato de prestação de serviços, caso existam dívidas à SCMA, por parte



Regulamento Interno - Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

do Utente e/ou do Responsável ou representante legal, A SCMA reserva-se o direito de tomar as iniciativas que julgue adequadas à recuperação dos valores em dívida, incluindo o recurso à via judicial.

CAPÍTULO VIII -- DO PESSOAL

ARTIGO 41º -- 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 SCMA;
- 2- Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de Diretor(a) Técnico(a) a preencher por um(a) Técnico(a) com formação superior;
3. Deverá estar afixado o organograma da resposta social, bem como o quadro de pessoal da mesma, assim com a declaração da nomeação do(a) Diretor(a) Técnico(a);
4. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da SCMA.

ARTIGO 42º -- FUNÇÕES DOS/AS COLABORADORES/AS

1. As funções dos/as colaboradores/as deste estabelecimento estão definidas de acordo com a legislação em vigor e encontram-se no Manual de Funções da SCMA;
2. Sem prejuízo do que se encontra estabelecido no respetivo instrumento de regulamentação de trabalho, os(as) colaboradores(as) da SCMA, devem:
 - a) Possuir a formação adequada às funções que desempenham;
 - b) Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhes permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos Utentes;
 - c) Ter capacidade de prestar as informações necessárias à avaliação da adequação do programa de cuidados e serviços;
 - d) Ter formação que permita uma intervenção adequada em situações de dependência decorrentes de envelhecimento e ou de deficiência.

ARTIGO 43º -- DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica do SAD da SCMA 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 do Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de Março, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível, bem como o do seu substituto legal;
2. Ao(Á) Diretor(a) Técnico(a) compete dirigir o SAD, assumindo a responsabilidade pela organização e funcionamento, coordenação e supervisão de todo o pessoal, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria da prestação de cuidados e serviços, e em especial:



Regulamento Interno - Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

- a) Promover reuniões técnicas com o pessoal;
- b) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
- c) Planificar e coordenar as atividades sociais, culturais e ocupacionais dos Utentes;
- d) Organizar e manter atualizados os Processos Individuais dos Utentes;
- e) Orientar todo o trabalho de acolhimento no SAD;
- f) Zelar pela qualidade de vida dos Utentes no SAD;
- g) Gerir conflitos que possam surgir.
- h) Participar na seleção do pessoal, de acordo com as normas laborais pelas quais a SCMA se orienta, e incentivar / promover o seu aperfeiçoamento técnico e profissional;
- i) Estudar e definir normas gerais e regras de atuação do serviço e conceber instrumentos de apoio técnico;
- j) Informar, por meio de relatórios e informações técnicas, a Mesa Administrativa sobre o funcionamento do SAD;
- k) Orientar, dirigir e fiscalizar as atividades do SAD segundo os planos estabelecidos, normas e regulamentos prescritos pela Mesa Administrativa da SCMA;
- l) Planear e estabelecer a utilização mais conveniente da mão-de-obra, equipamentos, materiais e instalações;
- m) Ser responsável, perante a Mesa Administrativa.

ARTIGO 44º -- DEVERES GERAIS DOS/AS COLABORADORES/AS

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da SCMA;
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os companheiros/as de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a SCMA;
3. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
4. Tratar os Utentes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, palavras ou ações que as ofendam, humilhem ou atentem contra o seu pudor ou dignidade;
5. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência, procurando de forma proativa identificar e propor possíveis melhorias a introduzir com vista a garantir maior eficiência;
6. Guardar lealdade à SCMA, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus Utentes e trabalhadores;
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da SCMA (equipamentos, viaturas, mobiliário, máquinas, ...), quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados, ou não;
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela SCMA, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional – essencial para garantir a eficiência e a qualidade da relação de trabalho;
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;



Regulamento Interno - Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da SCMA, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;
11. Prestigiar a SCMA e zelar pelos seus interesses, informando os seus responsáveis de atos que vão em sentido contrário, de que tenham conhecimento, evitando cumplicidade nos mesmos, ainda que de forma passiva;
12. Promover, em todas as suas atitudes, o bom nome da Instituição;
13. Proceder dentro da SCMA e quando em sua representação, como verdadeiro profissional, com correção e apurmo moral;
14. Comunicar as faltas e deficiências, ao/à Diretor/a Técnico/a ou ao/à Encarregado/a, de que tenha conhecimento;
15. Não exercer qualquer influência nos Utentes ou seus Responsáveis / familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

ARTIGO 45º -- DIREITOS GERAIS DOS/AS COLABORADORES /AS

1. Os/as colaboradores/as em serviço têm direito a serem tratados/as com respeito, urbanidade e dignidade por Utentes, familiares, visitantes, profissionais e órgãos sociais da SCMA;
2. Aos direitos consignados na Lei Geral e demais legislação aplicável.
3. Disporem de condições que cumpram as regras de higiene e segurança;
4. Terem um acompanhamento clínico, de acordo com o Código do Trabalho, pelo Técnico de Medicina do Trabalho que colabore com a SCMA;
5. Conhecerem atempadamente as escalas de serviço, horários de trabalho, funções e tarefas que lhes forem atribuídas;
6. Participarem em ações de formação adequadas às suas funções;
7. Participarem nas decisões respeitantes ao exercício da sua atividade;
8. Serem reconhecidos pela qualidade, desempenho e brio profissional.

CAPÍTULO IX – CULTO

ARTIGO 46º -- CULTO CATÓLICO

Os Utentes do SAD têm a prerrogativa de participação em todos os atos de assistência religiosa, que forem celebrados nas instalações da SCMA, segundo o culto católico.

ARTIGO 47º -- RELIGIÕES

Os Utentes poderão professar qualquer religião, mas não é permitida na Instituição, atividades de culto de outras confissões religiosas que não a religião católica.



CAPITULO X – DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 48º -- ACESSO À INFORMAÇÃO

Para conhecimento e informação de Utentes, familiares, comunidade e demais pessoas interessadas, o SAD tem afixado em local bem visível, os seguintes elementos:

- a) Licença de funcionamento;
- b) Identificação da Direção Técnica;
- c) Período de funcionamento e horário de atendimento;
- d) Tipologia dos cuidados e serviços prestados;
- e) Mapa semanal de ementas, incluindo dietas;
- f) Preçário e ou tabela da comparticipação familiar;
- g) Preçário dos serviços complementares de apoio não abrangidos pela comparticipação familiar;
- h) Custo Médio por Utente, registado no ano transacto, para esta resposta social na SCMA
- i) Publicitação dos apoios financeiros da Segurança Social;
- j) Referência à existência de Livro de Reclamações.

ARTIGO 49º -- ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO INTERNO

1. Mediante informação fornecida pela Mesa Administrativa a Direção Técnica deverá informar e/ou contratualizar com os Utentes, consoante a natureza das alterações, ou seus representantes legais sobre alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 dias à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato de prestação de serviços a que a estes assiste;
2. Estas alterações deverão ser comunicadas ao Centro Regional de Segurança Social, com a antecedência mínima de 30 dias à data da sua entrada em vigor.

ARTIGO 50º -- INTEGRAÇÃO DE LACUNAS E OMISSÕES

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela SCMA, proprietária deste serviço, tendo em conta a legislação / normativos em vigor sobre a matéria;
2. Os casos omissos serão objeto de proposta do/a Diretor/a Técnico/a à Mesa Administrativa que deliberará posteriormente;
3. A Mesa Administrativa tem competência para deliberar casos omissos por sua iniciativa.

ARTIGO 51º -- DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

Compete à Mesa Administrativa, sob proposta do(a) Diretor(a) Técnico(a) a emissão de diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente Regulamento.



Regulamento Interno - Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

ARTIGO 52º -- LIVRO DE RECLAMAÇÕES E CAIXA DE SUGESTÕES E ELOGIOS

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui Livro de Reclamações que poderá ser solicitado sempre que desejado;
2. Existe também caixa de sugestões e elogios, sempre disponível;
3. Anualmente a SCMA aplica questionários de avaliação do grau de satisfação, tendo assim vários mecanismos para obter informações acerca da (in)satisfação de Utentes e/ou seus Responsáveis;
4. Não obstante o disposto nos números anteriores, poderão sempre ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao(à) Diretor(a) Técnico(a) desta resposta social;
5. A Direção Técnica deverá comunicar à Mesa Administrativa, logo que ocorra, qualquer reclamação ou sugestão de que tenha conhecimento, e também as providências tomadas e ou sugestões de resolução relativas aos casos surgidos.

ARTIGO 53º -- LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. O SAD dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. A sua consulta é obrigatória, diariamente, pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) e pelo(a) Encarregado(a);

ARTIGO 54º -- VIGÊNCIA DO REGULAMENTO INTERNO

As normas constantes no presente Regulamento Interno foram aprovadas em reunião de Mesa Administrativa em 18/10/2018.

Nos termos do artigo 21º, número 1, alínea m), do Compromisso da SCMA, as normas constantes no presente Regulamento Interno foram aprovadas em reunião de Mesa da Assembleia Geral em 17/11/2018, entrando em vigor em 01/03/2019.

