



## ÍNDICE

REGULAMENTO INTERNO .....	5
SERVIÇO APOIO DOMICILIÁRIO .....	5
CAPÍTULO I.....	6
MISSÃO, VISÃO, POLITICA E FINALIDADE DA MISERICÓRDIA .....	6
Artigo 1.º .....	6
(Missão da Misericórdia).....	6
Artigo 2.º .....	6
(Visão da Misericórdia) .....	6
Artigo 3.º .....	6
(Política da Misericórdia) .....	6
Artigo 4.º .....	7
(Finalidade).....	7
CAPÍTULO II.....	7
ÂMBITO, FINS E OBJETIVOS.....	7
Artigo 5.º .....	7
(Âmbito de Aplicação).....	7
Artigo 6º .....	8
(Legislação Aplicável) .....	8
Artigo 7º .....	8
(Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD) .....	8
Artigo 8º .....	9
(Objectivos do Regulamento) .....	9
Artigo 9.º .....	9
(Missão e Objectivos do SAD) .....	9
Artigo 10.º .....	10
(Serviços e Atividades Desenvolvidas) .....	10
Artigo 11.º .....	11
(Capacidade Instalada do Serviço de Apoio Domiciliário) .....	11
CAPÍTULO III.....	11
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES.....	11
Artigo 13.º .....	12
(Critérios de Admissão) .....	12
Artigo 14.º .....	12
(Processo de Candidatura) .....	12
Artigo 15.º .....	14
(Base de Dados de Inscrições) .....	14
Artigo 16.º .....	14
(Admissão) .....	14



Artigo 17.º .....	15
(Período de Ambientação) .....	15
CAPÍTULO IV .....	15
RELAÇÕES CONTRATUAIS .....	15
Artigo 18.º .....	15
(Registo dos utentes) .....	15
Artigo 19.º .....	15
(Contrato de Prestação de Serviços) .....	15
Artigo 20.º .....	16
(Comunicações) .....	16
Secção II .....	17
Artigo 21.º .....	17
(Processo Individual de Utente) .....	17
Artigo 22.º .....	19
(Chave do Domicílio) .....	19
Secção III .....	19
Comparticipação das famílias .....	19
Artigo 23.º .....	19
(Princípios orientadores) .....	19
Artigo 24.º .....	20
(Conceitos) .....	20
Artigo 25.º .....	22
(Determinação das participações) .....	22
Artigo 26.º .....	23
(Cálculo do Rendimento Per Capita) .....	23
Artigo 27.º .....	24
(Prova dos rendimentos e despesas do utente) .....	24
Subsecção I .....	24
Comparticipação financeira de utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação .....	24
Artigo 28.º .....	24
(Comparticipação do utente) .....	24
Artigo 29.º .....	25
(Redução na Participação) .....	25
Subsecção II .....	26
Artigo 30.º .....	26
Comparticipação financeira de utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação .....	26
CAPÍTULO V .....	26
FUNCIONAMENTO .....	26
Artigo 31.º .....	26



**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA  
DO  
CONCELHO DE OLIVEIRA DO BAIRRO**



(Horário de Funcionamento) .....	26
Artigo 32.º .....	26
(Paridade e Local de Alimentação) .....	26
Artigo 33.º .....	27
(Passeios e atividades) .....	27
Artigo 34.º .....	27
(Prevenção de situações de negligência, abusos e maus tratos) .....	27
CAPÍTULO VI .....	27
DIREITOS E DEVERES .....	27
Artigo 35.º .....	27
(Direitos dos utentes) .....	27
Artigo 36.º .....	28
(Deveres dos utentes) .....	28
Artigo 37.º .....	28
(Direitos do “responsável”) .....	28
Artigo 38.º .....	29
(Deveres do “responsável”) .....	29
Artigo 39.º .....	29
(Direitos da Misericórdia) .....	29
Artigo 40.º .....	30
(Deveres da Misericórdia) .....	30
CAPÍTULO VII .....	31
SANÇÕES E CESSAÇÃO DOS SERVIÇOS .....	31
Artigo 41.º .....	31
(Sanções/Procedimentos) .....	31
Artigo 42.º .....	31
(Cessação da Prestação de Serviços) .....	31
CAPÍTULO VIII .....	33
PESSOAL – DISPOSIÇÕES GERAIS .....	33
Artigo 43.º .....	33
(Quadro de Pessoal) .....	33
CAPÍTULO IX .....	34
DEVERES E DIREITOS DO PESSOAL EM SERVIÇO NA MISERICÓRDIA .....	34
Artigo 44.º .....	34
(Direção Técnica) .....	34
Artigo 45.º .....	34
(Deveres Gerais dos (as) Funcionários (as)) .....	34
Artigo 46.º .....	36
(Direitos Gerais dos (as) Funcionários (as)) .....	36



**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA  
DO  
CONCELHO DE OLIVEIRA DO BAIRRO**



Artigo 47.º .....	36
(Conteúdos funcionais) .....	36
CAPÍTULO X .....	36
DISPOSIÇÕES FINAIS .....	36
Artigo 48.º .....	36
(Aprovação, Edição e Revisões) .....	36
Artigo 49.º .....	36
(Alterações ao Regulamento) .....	36
Artigo 50.º .....	37
(Integração de Lacunas) .....	37
Artigo 51.º .....	37
Artigo 52.º .....	37
(Código de Boa Conduta) .....	37
Artigo 53.º .....	37
(Livro de Reclamações) .....	37
Artigo 54.º .....	38
(Entrada em Vigor) .....	38
Anexo I – Tabela de redução das comparticipações .....	
Anexo II – Conteúdos funcionais da equipa .....	



## **REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO APOIO DOMICILIÁRIO**

**O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:**

- *Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;*
- *Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia do Concelho de Oliveira do Bairro;*
- *Promover a participação ativa dos utentes e seus familiares ou seus representantes legais.*

## **CAPÍTULO I**

### **MISSÃO, VISÃO, POLÍTICA E FINALIDADE DA MISERICÓRDIA**

#### **Artigo 1.º**

##### **(Missão da Misericórdia)**

1. A Santa Casa da Misericórdia do Concelho de Oliveira do Bairro, doravante designada por Misericórdia, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social que tem por objetivo a satisfação das necessidades dos seus clientes com vista à melhoria da sua qualidade de vida, promovendo uma interação com a comunidade envolvente numa perspetiva de desenvolvimento de soluções inovadoras e potenciadoras de mais-valias.
2. A sua atuação é orientada por princípios morais, religiosos, éticos e deontológicos e tem em vista o desenvolvimento harmonioso e sustentável da Organização.

#### **Artigo 2.º**

##### **(Visão da Misericórdia)**

A Santa Casa pretende continuar a ser uma entidade de referência, no âmbito da Economia Social, pela qualidade, eficiência, eficácia e inovação dos serviços que disponibiliza.

#### **Artigo 3.º**

##### **(Política da Misericórdia)**

A Santa Casa da Misericórdia de Oliveira do Bairro adota como política da qualidade, os seguintes princípios:

- a. Satisfação das necessidades e expectativas individuais dos nossos clientes e restantes partes interessadas;
- b. Formação dos colaboradores potenciando competências geradoras da melhoria contínua dos serviços.
- c. Cumprimento dos requisitos das partes interessadas e das obrigações de conformidade legal e regulamentar;
- d. Melhoria contínua do desempenho dos processos e do sistema de gestão da qualidade;
- e. Otimização das parcerias, com vista à obtenção de mais-valias para o desenvolvimento da instituição.

- f. Otimização dos recursos, tendo em vista a eficiência e eficácia dos processos da SCMOB.

#### **Artigo 4.º**

##### **(Finalidade)**

1. A Santa Casa da Misericórdia do Concelho de Oliveira do Bairro é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos, registada na Direção Geral de Ação Social no livro n.º 1, da Irmandade das Misericórdias sob o n.º 11/83 a fls. 98 e 98 verso, em 28/01/83, com estatuto de utilidade pública.
2. A Irmandade da Santa Casa da Misericórdia do Concelho de Oliveira do Bairro, também abreviadamente denominada de Misericórdia de Oliveira do Bairro ou, simplesmente, SCMCOB, instituída no ano de 1920, é uma associação de fiéis, com personalidade jurídica canónica, cujo fim é a prática das Catorze Obras de Misericórdia, tanto corporais como espirituais, visando o serviço e apoio com solidariedade a todos os que precisam, bem como a realização de atos de culto católico, de harmonia com o seu espírito tradicional, informado pelos princípios do humanismo e da doutrina e moral cristãs.
3. O âmbito social da Instituição não se confina apenas ao campo da chamada Segurança Social e abrange, também, outras respostas que se julguem necessárias à prossecução dos seus fins, tais como os setores da saúde, da educação, do ambiente, do desporto, das artes e outros no âmbito da sua intervenção no terceiro setor, ou que para este fim venham a contribuir.

## **CAPÍTULO II**

### **ÂMBITO, FINS E OBJETIVOS**

#### **Artigo 5.º**

##### **(Âmbito de Aplicação)**

1. O presente *Regulamento* contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos utentes, da resposta social *Serviço de Apoio Domiciliário* da Santa Casa da Misericórdia do Concelho de Oliveira do Bairro, sita em rua da misericórdia, nº 37 – Oliveira do Bairro, doravante designada por *Serviço de Apoio Domiciliário ou SAD*.

2. No presente regulamento sempre que é enunciado “o responsável” do utente de SAD referimo-nos às seguintes situações:
- a. Representante legal;
  - b. Acompanhante do Idoso quando este tem o estatuto de Maior Acompanhado.

### **Artigo 6º**

#### **(Legislação Aplicável)**

1. O SAD é norteado pelos normativos legais aplicáveis, pelo Acordo de Cooperação estabelecido com o Instituto de Segurança Social, pelos princípios gerais estabelecidos no Compromisso da Misericórdia e pelo disposto no presente regulamento.
2. A pedido do utente ou responsável, é disponibilizada pela Instituição a identificação da legislação, circulares de orientação técnica e instrumentos regularmente aplicáveis, de âmbito geral da cooperação, e específico respeitante à resposta.

### **Artigo 7º**

#### **(Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD)**

1. A Misericórdia é responsável pelo tratamento dos dados pessoais recolhidos no âmbito do contrato.
2. 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 e destinam-se unicamente à admissão e manutenção da qualidade de utente.
3. 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.
4. 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.

5. A Misericórdia assegura a implementação de medidas técnicas e organizativas necessárias a garantir a segurança dos dados pessoais recolhidos.
6. No caso de falecimento de utente, os direitos de acesso, retificação e apagamento dos dados pessoais são exercidos pelo responsável.
7. O Regulamento Geral da Proteção de Dados encontra-se disponível para consulta na secretaria da Misericórdia.

### **Artigo 8º**

#### **(Objetivos do Regulamento)**

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

### **Artigo 9.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 das pessoas quando, por motivo de doença, deficiência, idade, ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.
2. O cumprimento desta missão obedece a uma estratégia de respeito pelos imperativos legais em vigor e pelos direitos do utente como pessoa, e enquanto ser biopsicossocial e espiritual dotado de dignidade e direitos, cuja relação assenta num compromisso com a qualidade e os mais elevados padrões éticos.
3. Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional e caritativa da Misericórdia, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão do SAD os princípios da dignidade humana, da família como célula cristã fundamental da sociedade, da coresponsabilidade, da entreatajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da tolerância e da informação.

4. O SAD, nas suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:
  - 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 da autonomia;
  - 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. Prestar apoio psicossocial aos utentes, de modo a contribuir para o seu equilíbrio, bem-estar e melhoria da qualidade de vida.

### **Artigo 10.º**

#### **(Serviços e Atividades Desenvolvidas)**

1. O SAD tem condições para prestar os seguintes serviços:
  - a. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
  - b. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - c. Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
  - d. Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
  - e. Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
  - f. Preparação e/ou administração de medicação, quando prescrita pelo médico, desde que não exista retaguarda familiar.
  
2. O SAD tem, ainda, condições para assegurar pontualmente outros serviços designadamente:
  - a. Apoio psicossocial;
  - b. Realização de atividades ocupacionais;

- c. Preparação do pequeno-almoço no domicílio.
3. O SAD poderá ainda assegurar o transporte a consultas e a meios complementares diagnóstico, dentro do concelho, mediante pedido prévio e sujeito a análise e aprovação, tendo sempre como pré-requisito que o utente seja acompanhado de um familiar.
4. Sem prejuízo de o SAD poder assegurar os serviços referidos nas alíneas a) e d) do n.º 2 do presente artigo, deve ter-se em conta a existência na comunidade de serviços mais apropriados à satisfação das necessidades dos utentes.

#### **Artigo 11.º**

##### **(Capacidade Instalada do Serviço de Apoio Domiciliário)**

O SAD tem uma capacidade para 20 utentes podendo ser de ambos os sexos.

### **CAPÍTULO III**

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

#### **Artigo 12.º**

##### **(Condições de Admissão)**

1. O SAD é a 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.
2. A admissão do Utente será feita tendo em conta as seguintes condições:
- Que a admissão seja da vontade do utente ou seus familiares ou em caso de incapacidade comprovada (condição indispensável);
  - Não ter o apoio necessário da parte de familiares, amigos e/ou voluntários, que lhe assegurem os cuidados informais (nos casos de utentes em situação de grande dependência).

### **Artigo 13.º**

#### **(Critérios de Admissão)**

1. A admissão de utentes será feita de acordo com os seguintes critérios:
  - a. Isolamento, ausência ou impossibilidade de apoio familiar e/ou estar em risco social (Critério de ponderação = 25%);
  - b. Pessoas economicamente carenciadas (Critério de ponderação = 25%);
  - c. Frequentar outra respostas social da instituição (Critério de ponderação = 20%);
  - d. Ser familiar direto e/ou cônjuge de utente de qualquer resposta social da Misericórdia (Critério de ponderação = 15%);
  - e. Localização geográfica (Critério de ponderação = 10%);
  - f. Grau de dependência (Critério de ponderação = 5%).
2. Em caso de empate funcionarão as alíneas a) e e).
3. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o SAD procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidos, a pessoas com maior grau de dependência de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e no presente regulamento. Conjugadamente deve-se garantir a sustentabilidade da resposta social, não comprometendo igualmente o apoio aos restantes clientes/utentes da resposta social.

### **Artigo 14.º**

#### **(Processo de Candidatura)**

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.
2. O indivíduo/família deverá dirigir-se aos Serviços Administrativos e Tesouraria para preencher a ficha de inscrição, após o que será marcada reunião com o(a) Diretor(a) Técnico(a) do SAD, nos respetivos dias de atendimento, a fim de ser elaborado um processo de candidatura. No momento da inscrição será informado dos documentos a entregar na reunião referida.

3. Na reunião com o Diretor(a) Técnico(a) do SAD deverá apresentar e/ou entregar os seguintes documentos:
  - a. Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
  - b. Cartão de Contribuinte;
  - c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
  - d. Cartão de utente (SNS);
  - e. Relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do utente, sempre que possível;
  - 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. 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, pelo que será estipulado um prazo de entrega.
  
4. As declarações referidas no número anterior, nas alíneas h) i) j) serão assinadas pelo próprio ou em caso de incapacidade comprovada, pelo responsável (com declaração assinada pelos descendentes a nomeá-lo representante) ou representante legal.
  
5. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 12 meses, após o que a família ou o próprio deve proceder à sua renovação.

### **Artigo 15.º**

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

A base de dados informática é onde serão registadas as inscrições de potenciais utentes, para posteriormente, proceder à admissão.

### **Artigo 16.º**

#### **(Admissão)**

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista 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 Misericórdia.
2. As admissões são aprovadas pela Mesa Administrativa sob proposta da Direção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão do utente e da atribuição da respetiva participação mensal sob proposta dos Serviços Administrativos e Tesouraria.
3. O SAD deve no ato de admissão:
  - a. Prestar ao utente e/ou familiar, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano do SAD;
  - b. Informar o utente do valor da participação a pagar à Misericórdia;
  - c. Ter o contrato de prestação de serviços pronto para ser assinado pelo próprio ou seu representante legal ou responsável (com declaração assinada pelos descentes a nomeá-lo representante);
  - d. Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual previamente definido com o próprio e/ou familiares, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
  - e. Informar o utente e o seu responsável do Regulamento Interno e dar-lhe cópia do mesmo.
4. A falta de veracidade nas informações prestadas pelo próprio e/ou familiares, poderá originar a não admissão na resposta social ou a respetiva exclusão. Pode ainda originar, após a admissão, a atribuição da mensalidade máxima.

### **Artigo 17.º**

#### **(Período de Ambientação)**

1. A admissão será feita sempre condicionada ao período de adaptação que não será superior a três meses, após o que será realizada a avaliação da mesma com a equipa.
2. A relação contratual considera-se válida e vigora para todos os legais efeitos, a partir da data de início da frequência.

## **CAPÍTULO IV RELAÇÕES CONTRATUAIS**

### **Secção I**

#### **Disposições Gerais**

### **Artigo 18.º**

#### **(Registo dos utentes)**

1. Deverá existir registo de utentes, atualizado, onde conste a identificação do mesmo, e contactos a estabelecer em situações de emergência.
2. O processo individual deve permanecer na instituição, sendo que no domicílio do Utente estará o registo da prestação de serviços.

### **Artigo 19.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 sendo renovável anualmente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.

3. Para o efeito, os utentes e seus responsáveis, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.
4. Sempre que o utente não possa assinar os documentos referidos no número anterior, 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 acompanhante.
5. O Regulamento Interno, salvo em casos excecionais e a pedido do acompanhante, ser-lhe-á entregue via e-mail.

**Artigo 20.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, que deverão ser anexadas ao processo utente/cliente.
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 e/ou responsáveis 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.

## **Secção II**

### **Processo Individual de Utente**

#### **Artigo 21.º**

##### **(Processo Individual de Utente)**

1. O Processo Individual do utente é guardado em condições que garantem a sua privacidade, segurança e confidencialidade, sendo atualizado e revisto de acordo com os resultados da sua avaliação.
2. O Processo Individual do Cliente é arquivado na Misericórdia em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, aos Serviços Médicos e de Enfermagem e aos Serviços Administrativos, em condições que garantem a confidencialidade da informação nele contido, podendo estar espacialmente disperso.
3. Com vista à segurança dos dados e possibilitar a sua permanente atualização o processo individual poderá ser igualmente informatizado, dando o responsável o seu assentimento, para o efeito, pela assinatura do contrato de prestação de serviços.
4. Este processo é numerado e deve englobar:

##### **Documentos da área Sociofamiliar:**

- Identificação e contacto do utente;
- Identificação e contacto do representante legal do utente, dos familiares ou responsável;
- Data de início da prestação de serviços;
- Relatório social;
- Ficha de admissão;
- Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
- Fotocópia do cartão de contribuinte;
- Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social;
- Registo da evolução da situação do utente no domicílio;
- Registo de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;

- Plano Individual de Cuidados;
- Outros documentos considerados pertinentes.

#### **Documentos da área da Saúde:**

- Fotocópia do cartão de utente do centro de saúde;
- Identificação e contacto do médico assistente;
- Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do utente;
- Medicação com a posologia;
- Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do utente no SAD.

#### **Documentos da área jurídica / financeira:**

- 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;
- Documento onde conste o cálculo da participação a liquidar ao CD;
- Documento (s) comprovativo (s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente [documentos comprovativos dos últimos três meses], etc.);
- Contrato de prestação de serviços com a Misericórdia;
- Documento assinado pelos descendentes, ou colaterais ou ascendentes (dependendo da situação) onde é definido e aceite quem é o responsável ou responsáveis pelo utente/cliente nas situações em que o mesmo não se encontra capaz de se representar a ele próprio, onde é definido o Gestor de negócios;

- 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.
- Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência, quando aplicável;
- Despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, quando aplicável;
- Outros documentos que os serviços ou a Mesa Administrativa considerem pertinentes anexar ao processo.

### **Artigo 22.º**

#### **(Chave do Domicílio)**

1. Sempre que a chave do domicilio do utente seja entregue à guarda do SAD deverá no Processo Individual do Utente constar:
  - a. Termo de Responsabilidade (Usufruto da Chave);
  - b. Termo de Entrega/devolução da Chave;
  - c. O nome dos colaboradores responsáveis pelo acesso do/a Utente;
2. O local onde são guardadas as chaves só deve ser acessível aos colaboradores responsáveis pela sua utilização.
3. Os colaboradores responsáveis pela utilização da chave não estão autorizados após o turno a levar as chaves consigo.

### **Secção III**

#### **Comparticipação das famílias**

### **Artigo 23.º**

#### **(Princípios orientadores)**

1. Na determinação das participações 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 participações inferiores.
- **Princípio da proporcionalidade** – a participação de cada Utente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.

### **Artigo 24.º** **(Conceitos)**

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se por:

- a. **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, nomeadamente:
  - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
  - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º grau;
  - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
  - d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
  - e) 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.
  
- b. **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:

1. Do trabalho dependente;
2. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
3. De Pensões;

4. De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
6. Prediais;
  - 6.1. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:
    - a) As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
    - b) As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
    - c) A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
    - d) À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
  - 6.2. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial.
  - 6.3. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite
7. De capitais;
  - 7.1. Consideram-se os rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros.
  - 7.2. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado

familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

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

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

- c. **Despesas Fixas** – consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:
  - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
  - b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
  - d) Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
  - e) As despesas mensais fixas, a que se refere a alínea b), c) e d) têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.

### **Artigo 25.º**

#### **(Determinação das participações)**

1. A participação financeira devida pela utilização dos serviços presentes no nº 1 e 2 do Art. 10º deste Regulamento, abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar conforme quadro de “Participação familiar” do anexo I ao presente regulamento.
2. É condição de aceitação da candidatura de SAD, a contratação obrigatória de, pelo menos 2 serviços, dos constantes no n.º 1 do artigo 10º.

3. O SAD pode prestar outros serviços, não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, descritos no n.º 3 do Art. 10º e que não estão incluídos na mensalidade. Estes são pagos pelo utente mediante preçário, devidamente afixado e constante no Anexo I do presente regulamento.
4. A comparticipação máxima do utente corresponde ao Custo Médio por utente, registado no ano transato, e devidamente afixado.
5. Será solicitado anualmente ao utente, no decorrer do mês de janeiro, comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação. A mesma poderá ser revista, na data de renovação do contrato, dando origem a uma adenda ao contrato.

### **Artigo 26.º**

#### **(Cálculo do Rendimento Per Capita)**

1. De acordo com o disposto no Regulamento das Comparticipações Familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, do Anexo da Portaria 196-A/2015 de 1 julho, o cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{\frac{RAF}{12} - D}{n}$$

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas<sup>1</sup>

N= Número de elementos

<sup>1</sup> Ver – Conceitos Art.º 24  
Revisão n.º 01/2024

### **Artigo 27.º**

#### ***(Prova dos rendimentos e despesas do utente)***

1. A prova dos rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos comprovativos da sua real situação, nomeadamente declaração de pensão e comprovativos das despesas fixas admissíveis.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Misericórdia convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
3. A falta de entrega dos documentos comprovativos da real situação do utente, de acordo com o n.º 1 deste Art.º, no processo de candidatura nos termos do descrito Art.º 14, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do utente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

### **Subsecção I**

#### **Comparticipação financeira de utentes abrangidos pelo Acordo de Cooperação**

### **Artigo 28.º**

#### ***(Comparticipação do utente)***

1. As mensalidades serão revistas anualmente, tendo em conta o disposto no Compromisso de Cooperação em vigor e de acordo com o n.º 6 do Art.º 21 do presente regulamento.
2. As Comparticipações por Dependência fazem parte do rendimento do utente para o cálculo do rendimento *per capita*.
3. O pagamento das comparticipações é efetuado nos Serviços Administrativos (secretaria) da instituição, ou por transferência bancária, ou por depósito bancário,

Multibanco ou cheque, até ao dia 8 do mês a que diz respeito. Em caso de transferência ou depósito deverá ser indicado o nome do utente e ser entregue ou enviado por e-mail o respetivo comprovativo.

4. Sempre que devidamente justificado e comprovado, o pagamento poderá ser efetuado noutra data a acordar, no limite até ao final do mês a que respeita. Caso isto não se registre, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.
5. Salvo em casos devidamente fundamentados e autorizados pela Mesa Administrativa, a falta de pagamento por um período superior a 1 mês determina a suspensão do serviço até à regularização da dívida. Se for superior a 3 meses seguidos ou interpolados, será motivo para exclusão da resposta social.
6. Iniciando-se a frequência no SAD a mensalidade do 1º mês é calculada tendo por base os dias de prestação dos serviços.

### **Artigo 29.º**

#### **(Redução na Comparticipação)**

1. Haverá redução da comparticipação nas seguintes situações de ausência:
  - a. Quando se verifique a impossibilidade de usufruir dos serviços do SAD, por um período igual ou superior a 15 dias seguidos:
    - i. Em situação de saúde devidamente justificada e comprovada, devendo o responsável entregar os respetivos documentos na secretaria;
    - ii. Por motivos devidamente justificados e quando tenham avisado, até ao final do mês anterior à ausência, na secretaria mediante documento escrito;
    - iii. Por ausência justificada superior a 1 mês completo e inferior a 6 meses completos, configurando, nestes casos, ausência transitória devidamente justificada.
2. A comparticipação terá igualmente redução nos seguintes casos:
  - a. Ter ascendente, descendente ou cônjuge a frequentar resposta social na Santa Casa da Misericórdia.

3. A redução da comparticipação, referida nos pontos 1 e 2 do presente artigo, pode ser revista anualmente pela Mesa Administrativa e consta no anexo I ao presente regulamento “Tabela de redução das comparticipações”.

## **Subsecção II**

### **Artigo 30.º**

#### **Comparticipação financeira de utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação**

Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, se não encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do utente e/ou familiar, sendo o limite máximo igual ao valor do custo médio real do utente verificado para o respetivo equipamento ou serviço.

## **CAPÍTULO V**

### **FUNCIONAMENTO**

#### **Artigo 31.º**

##### **(Horário de Funcionamento)**

O SAD funciona 7 dias por semana, no seguinte horário:

- Segunda a sábado entre as 8h00m e as 20h00m;
- Domingos e feriados entre as 8h00m e as 13h00m.

#### **Artigo 32.º**

##### **(Paridade e Local de 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 entregue no domicílio do utente.
2. O transporte das refeições é efetuado de acordo com as normas e legislação em vigor.

### **Artigo 33º**

#### **(Passeios e atividades)**

Nos passeios ou atividades organizadas pelo SAD os utentes com demência têm que ter autorização, do familiar que o represente ou do representante legal.

### **Artigo 34º**

#### **(Prevenção de situações de negligência, abusos e maus tratos)**

A instituição tem definida, para a Resposta Social, uma metodologia referente à gestão de comportamentos e prevenção de situações de negligência, abusos e maus tratos.

## **CAPÍTULO VI**

### **DIREITOS E DEVERES**

### **Artigo 35.º**

#### **(Direitos dos utentes)**

Constituem Direitos do utente do Serviço de Apoio Domiciliário:

- a. Exigir da Misericórdia o cumprimento do presente Regulamento Interno;
- b. Usufruir dos serviços constantes deste Regulamento;
- c. Serem tratados com respeito e urbanidade pelos demais utentes, funcionários e direção da Misericórdia;
- d. Terem asseguradas condições de bem-estar e qualidade de vida, bem como de respeito pela individualidade e dignidade humana;
- e. Serem ouvidos na tomada de decisões que os possam afetar e participarem na vida social e cultural da comunidade;
- f. Participarem na vida da Instituição, nomeadamente, no planeamento de atividades de animação sociocultural que ocupem os seus tempos livres;
- g. Aceder a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;
- h. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;

- i. Saírem de forma voluntária e definitiva desta resposta social, desde que esta vontade seja comunicada de forma escrita por si, se na posse de todas as suas faculdades, ou pelo responsável ou representante legal;
- j. À Inviolabilidade da correspondência;
- k. À custódia da chave do seu domicílio em local seguro;
- l. À informação dos seus familiares de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o utente no seu domicílio;
- m. Às informações constantes no dossier do utente no domicílio;
- n. Usufruir do plano de cuidados/serviços estabelecidos.

### **Artigo 36.º**

#### **(Deveres dos utentes)**

São deveres do utente do Serviço de Apoio Domiciliário, designadamente:

- a. Tratar com respeito e dignidade as funcionárias e Direção, respeitando e ajudando os outros;
- b. Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- c. Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades;
- d. Respeitar e fazer cumprir todas as normas constantes do presente Regulamento;
- e. Dar conhecimento e reclamar junto do Diretor Técnico de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a funcionárias quer quanto ao funcionamento dos serviços, no sentido de serem tomadas as necessárias providências;
- f. Informar atempadamente, qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constitua impedimento para a prestação de serviços contratados;
- g. Informar o(a) Diretor(a) Técnico(a) sempre que tenha ausências prolongadas, e entregar documento próprio para o efeito nos Serviços Administrativos e Tesouraria.

### **Artigo 37.º**

#### **(Direitos do “responsável”)**

Constituem direitos do “responsável” do utente do Serviço de Apoio Domiciliário:

- a. Serem tratados com respeito e urbanidade pelos funcionários e direção da Misericórdia;

- b. Serem ouvidos na tomada de decisões que os possam afetar o seu familiar ou representado e participarem na vida social e cultural da instituição;
- c. Ser tratado com consideração e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- d. Desistir/suspender o Serviço de Apoio Domiciliário desde que o comunique de forma escrita, em modelo próprio e entregue nos Serviços Administrativos e Tesouraria.

### ***Artigo 38.º***

#### ***(Deveres do “responsável”)***

Constituem deveres do “responsável” do utente do Serviço de Apoio Domiciliário:

- a. Tratar com respeito e urbanidade os utentes, funcionários, Direção Técnica e Mesa Administrativa;
- b. Participar, na medida das suas possibilidades, nas atividades desenvolvidas pela instituição;
- c. Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades do seu familiar ou representado/acompanhado sempre que seja da sua responsabilidade;
- d. Respeitar e fazer cumprir todas as normas constantes do presente Regulamento;
- e. Dar conhecimento e reclamar junto do Diretor Técnico de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, relativamente ao funcionamento dos serviços, no sentido de serem tomadas as necessárias providências;
- f. Informar o(a) Diretor(a) Técnico(a) sempre que o familiar ou representado tenha ausências prolongadas, e entregar documento próprio para o efeito nos Serviços Administrativos e Tesouraria;
- g. Entregar documento assinado pelos descendentes, ou colaterais ou ascendentes (dependendo da situação) onde é definido e aceite quem é o responsável ou responsáveis pelo utente/cliente nas situações em que o mesmo não se encontra capaz de se representar a ele próprio, onde é definido o Gestor de negócios ou entregar documento de representação legal.

### ***Artigo 39.º***

#### ***(Direitos da Misericórdia)***

São direitos da Instituição:

- a. Exigir dos utentes, seus “responsáveis” o cumprimento do presente Regulamento;

- b. Encaminhamento do utente para outra Resposta Social da Misericórdia ou exterior a esta, que a Legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do utente e dos colaboradores, em articulação com os familiares e ou responsável pelo utente;
- c. Rescisão de Contrato com o utente nos termos do Art.º 42º do presente Regulamento.

### **Artigo 40.º**

#### **(Deveres da Misericórdia)**

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

- a. Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
- b. Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos utentes, dentro do âmbito das suas competências;
- c. Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento do SAD, tendo por base o acordo cooperação;
- d. Fornecer a cada utente, seu responsável ou representante legal, um exemplar deste Regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
- e. Organizar um processo individual por utente;
- f. Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo SAD;
- g. Avaliar as atividades realizadas e replanificar sempre que necessário por forma a adaptar às reais necessidades dos utentes;
- h. Afixar, em local visível, o nome do(a) Diretor(a) Técnico(a), o horário de atendimento, o mapa das ementas, os turnos e horários de visitas (sempre que aplicável);
- i. Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social.

## **CAPÍTULO VII**

### **SANÇÕES E CESSAÇÃO DOS SERVIÇOS**

#### **Artigo 41.º**

##### **(Sanções/Procedimentos)**

1. Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na Misericórdia.
2. Dependendo da gravidade da ocorrência poderão ser aplicadas, pela Mesa Administrativa mediante parecer da Direção Técnica e dos serviços Psicologia, sanções que podem configurar:
  - a. Advertência;
  - b. Cessação do contrato de presta o de serviços;
  - c. Outras san oes que sejam adequadas e que respeitem os direitos dos utentes consagrados neste regulamento.
3. Ficam sujeitos ao cancelamento da presta o de serviços, os utentes que manifestem comportamento antissocial, que perturbe o bom funcionamento da resposta social, nomeadamente comportamentos violentos para com colaboradores e voluntários.
4. Ocorrências consideradas muito graves, a avaliar pontualmente pela Mesa Administrativa e Dire o Técnica, poderão ser encaminhadas para o procedimento judicial.

#### **Artigo 42.º**

##### **(Cessa o da Presta o de Serviços)**

1. O Contrato de Presta o de Serviços poderá cessar por:
  - a. Acordo entre as partes ou não renova o do mesmo, 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 presta o dos serviços, ausência do SAD por período superior a 30 dias sem motivo justificado, altera o de resposta social);

- c. Caducidade por ausência, justificada, que decorre por um período superior a 6 meses;
  - d. Revogação por uma das partes, a qual terá de ser reduzida a escrito;
  - e. Incumprimento das cláusulas do presente regulamento;
  - f. Inadaptação do utente.
2. Em caso do utente ou responsável/representante legal pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com 30 dias de antecedência.
  3. A não comunicação naquele prazo implicará, caso o utente não frequente o SAD, o pagamento de 25% da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
  4. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais Outorgantes.
  5. No caso de caducidade por falecimento do utente ou alteração de resposta social, a mensalidade será calculada tendo por base os dias de frequência/prestação de serviços.
  6. Considera-se justa causa, nomeadamente:
    - a. Quebra de confiança dos Outorgantes;
    - b. Dívidas à Misericórdia, designadamente, 2 ou mais comparticipações e respetivas não liquidadas;
    - c. Desrespeito pelo presente regulamento, pelas regras do SAD, Equipa Técnica ou demais funcionários e voluntários;
    - d. Incumprimento pelo responsável/representante legal das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato;
    - e. O cliente evidenciar comportamentos com grau de perigosidade que coloque em risco a sua segurança e dos colaboradores.

7. O Responsável pelo utente, ou seu representante legal, não poderá cessar para si só o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o utente.
8. No caso de a Misericórdia cessar o contrato com justa causa, aquela terá efeitos imediatos.

## **CAPÍTULO VIII**

### **PESSOAL – DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **Artigo 43.º**

##### **(Quadro de Pessoal)**

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pelo Instituto de Solidariedade e Segurança Social por via do acordo de cooperação e pela Mesa Administrativa da Misericórdia, encontrando-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar), definido de acordo com a legislação / normativos em vigor.
2. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de Diretora Técnica a preencher por uma Técnica com curso superior, de acordo com o definido nos normativos e legislação em vigor.
3. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade dos Recursos Humanos da Misericórdia, sendo a admissão sempre homologada pela Mesa Administrativa da Misericórdia.
4. Deverá estar afixado o organograma da resposta social.

## **CAPITULO IX**

### **DEVERES E DIREITOS DO PESSOAL EM SERVIÇO NA MISERICÓRDIA**

#### **Artigo 44.º**

##### **(Direção Técnica)**

A Direção Técnica é assegurada por um(a) Técnico(a), com formação académica superior na área das ciências sociais e humanas, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

#### **Artigo 45.º**

##### **(Deveres Gerais dos (as) Funcionários (as))**

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da Misericórdia.
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia.
3. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
4. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
5. Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus utentes/clientes e funcionários.
6. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da instituição, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.



7. Participar nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
8. Cumprir as normas de higiene e segurança no trabalho.
9. Contribuir para maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
10. Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos seus interesses, participando à Mesa Administrativa os atos que a possam lesar e de que tenham conhecimento.
11. Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
12. Tratar os responsáveis, demais utentes e seus familiares, voluntários e visitantes, com a correção necessária paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atentando contra o seu pudor.
13. Comunicar as faltas e deficiências de que tenham conhecimento, em especial no que respeita a:
  - a. Mobiliário, equipamento, roupas e objetos pessoais dos utentes/clientes e/ou funcionários, etc.
  - b. Atos praticados pelos utentes e seus familiares, responsáveis, visitas, voluntários e funcionários, em desrespeito do que consta no Regulamento e contra o moral e bons costumes.
14. Não exercer qualquer influência nos utentes/clientes ou responsáveis, com o objetivo de ser apresentado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

### **Artigo 46.º**

#### **(Direitos Gerais dos (as) Funcionários (as))**

O funcionário (a) em serviço tem os seguintes direitos:

- a. Consignados na legislação em vigor;
- b. A utilizar os espaços comuns e os destinados aos funcionários;
- c. A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
- d. A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhore o seu desempenho.
- e. Higiene e Segurança no desempenho das suas funções.

### **Artigo 47.º**

#### **(Conteúdos funcionais)**

As funções dos profissionais da instituição, afetos à Resposta Social, estão descritas em anexo ao presente regulamento (Anexo II).

## **CAPÍTULO X**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **Artigo 48.º**

#### **(Aprovação, Edição e Revisões)**

É da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão, visão, política e finalidade da Santa Casa.

### **Artigo 49.º**

#### **(Alterações ao Regulamento)**

1. Nos termos do presente Regulamento e da legislação em vigor, sempre que existirem alterações ao presente regulamento as mesmas deverão ser comunicadas ao Encarregado de Educação /representante legal com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a este assiste.
2. Sempre que as alterações ao regulamento justificarem será efetuada uma adenda ao contrato, que será assinada e anexada ao contrato inicial.

3. O regulamento atualizado com as alterações referidas no n.º 1, do presente Artigo, será remetido ao Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, após homologação pela Mesa Administrativa, 30 dias antes da sua entrada em vigor.

#### **Artigo 50.º**

##### **(Integração de Lacunas)**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Misericórdia proprietária do estabelecimento, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

#### **Artigo 51.º**

##### **(Foro competente)**

Em caso de conflito decorrente de interpretação ou execução do presente regulamento, as partes estipulam como competente o foro da comarca de Oliveira do Bairro, com renúncia expressa a qualquer outro.

#### **Artigo 52.º**

##### **(Código de Boa Conduta)**

1. A Misericórdia tem uma política de “tolerância zero” ao assédio relacionado com o trabalho, incluindo trabalhadores, voluntários, clientes, fornecedores e utentes, qualquer que seja o meio utilizado e mesmo que ocorra fora do local de trabalho, tendo aprovado, e em vigor, um “Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho”.
2. Constitui violação do presente Regulamento o incumprimento do “Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho” na Misericórdia.

#### **Artigo 53.º**

##### **(Livro de Reclamações)**

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Misericórdia possui Livro de Reclamações Eletrónico ([www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt)), bem como o Livro de Reclamações em papel, que poderá ser solicitado junto dos Serviços Administrativos e Tesouraria sempre que desejado.



2. Não obstante, no número anterior poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao Diretor(a) Técnico(a) do Centro da Infância e Juventude.

**Artigo 54.º**

**(Entrada em Vigor)**

O presente Regulamento entra em vigor a 12 de fevereiro de 2025.

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia do Concelho de Oliveira do Bairro aos 12 de dezembro de 2024.

A Mesa Administrativa,

Leontina Azevedo da Silva Novo

Ana Maria Silva Vidal Nunes Barqueiro

António Adalberto Reis Viegas

Lúcia da Silva Aguiar

Augusto Carlos Campos Pires

---

---

---

---

---

---

O presente regulamento é composto por 38 páginas e 2 anexos:

Anexo I – Tabela de redução das participações

Anexo II – Conteúdos funcionais da equipa

Elaborado por | SAD / DRE / SAT

Data | dezembro/2024

## ANEXO I

### Tabela de participação

Alimentação	Dias uteis		C/ fim de semana		
	30%		35%		
Higiene Corporal	1xdia	2xdia	3xdia	1xsemana	c/ fim de semana
	15%	20%	25%	5%	5%
Higiene Habitacional	1 x semana				
	5%				
Tratamento Roupa	1 x semana				
	5%				
Outros	5%				

### Tabela de redução das participações

<u>MOTIVO</u>	<u>DESCONTO</u>
Ausência 15 dias seguidos por situação de saúde devidamente justificada e comprovada:	10%
Ausência 15 dias seguidos por motivos devidamente justificados e quando tenham avisado:	10%
Familiar direto de utente a frequentar o estabelecimento (desconto a aplicar na mensalidade do utente mais recente):	20%
Por ausência transitória justificada superior a 1 mês completo e inferior a 6 meses completos	20%

### Preçário

<u>Atividades complementares / serviços</u>	<u>Valor</u>
Transporte para consultas e meios complementares de diagnóstico.	0,75€ Km 17,50€/hora (colaborador(es) que acompanha(m))



**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA  
DO  
CONCELHO DE OLIVEIRA DO BAIRRO**



Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia do Concelho de Oliveira do Bairro aos 18 de dezembro de 2024.

A Mesa Administrativa,

Leontina Azevedo da Silva Novo

Ana Maria Silva Vidal Nunes Barqueiro

António Adalberto Reis Viegas

Lúcia da Silva Aguiar

Augusto Carlos Campos Pires

---

---

---

---

---

## ANEXO II

### Conteúdos funcionais da equipa

#### **Ao Diretor Técnico compete:**

- a. Dirigir e coordenar as atividades da resposta social dentro das regras definidas pela Mesa Administrativa, coordenando e supervisionando as atividades dos colaboradores afetos à área funcional que coordena;
- b. Cumprir e fazer cumprir aos regulamentos internos;
- c. Colaborar na determinação da política da Misericórdia;
- d. Estudar e definir normas gerais e regras de atuação do serviço social na resposta social e conceber instrumentos de apoio técnico;
- e. Informar, por meio de relatórios e informações técnicas, a Mesa Administrativa sobre o funcionamento da resposta social;
- f. Proceder à análise de problemas sociais diretamente relacionados com os serviços das Instituições;
- g. Promover e incentivar a participação das famílias nas atividades da resposta social;
- h. Manter o ficheiro dos idosos de SAD atualizado;
- i. Colaborar com a equipa multidisciplinar no diagnóstico da fragilidade geriátrica, demência e facilitar a implementação de medidas de apoio;
- j. Promover a colaboração/articulação entre a resposta social e outras entidades/serviços que atuam na comunidade;
- k. Programar com a equipa as atividades a desenvolver e apresentar o respetivo orçamento;
- l. Coordenar a elaboração do relatório de atividades;
- m. Promover a avaliação periódica de atividade;
- n. Executar ações de gestão de pessoal;
- o. Informar e manter informados os trabalhadores da resposta social acerca dos seus direitos e deveres;
- p. Zelar pelo cumprimento das normas de higiene e segurança no trabalho;
- q. Colaborar na seleção do pessoal, sempre que para tal seja solicitado e efetuar o seu acolhimento;
- r. Propor superiormente o mapa de férias do pessoal;
- s. Elaborar mapas de horário do pessoal, controlar a assiduidade e horas extraordinárias;



- t. Zelar pela conservação e segurança das instalações e dos respetivos equipamentos, mantendo o inventário atualizado;
- u. Zelar pelas condições de segurança dos idosos;
- v. Coordenar e supervisionar todas as atividades da resposta social;
- w. Executar todas as outras atividades que a Mesa Administrativa da Misericórdia e entender necessárias dentro das suas competências.

***Ao Ajudante Familiar compete:***

- a. Acompanhar o utente no domicílio;
- b. Avaliar, com coordenação superior, as necessidades dos utentes;
- c. Registar as atividades diárias executadas no domicílio;
- d. Cuidar da higiene e conforto do Utente, de acordo com o seu grau de dependência;
- e. Realizar no exterior, serviços fundamentais ao utente, sempre que necessário;
- f. Colaborar nas tarefas de alimentação do utente;
- g. Distribuir a medicação;
- h. Recolher roupas sujas e entregar roupa lavada, quando a mesma é lavada na lavandaria da instituição procede ao seu transporte e entrega na lavandaria; à recolha da lavada na lavandaria e entrega no domicílio do utente;
- i. Acompanhar o idoso nas suas deslocações quando necessário e por indicação da DT;
- j. Informar a DT de eventuais alterações que se verifiquem na situação global dos utentes;
- k. Conduzir a viatura da Misericórdia;
- l. Realizar serviços de higiene e de limpeza no domicílio do utente;
- m. Registar em livro, as ocorrências do serviço;
- n. Zelar pelo cumprimento das regras de segurança e higiene no trabalho;
- o. Executar todas as outras atividades que a Mesa Administrativa da Misericórdia e a Direção Técnica entender necessárias.

***Ao Motorista compete:***

- a. Conduzir as carrinhas;
- b. Transportar os Utentes;
- c. Zelar pela manutenção das viaturas;
- d. Proceder à higiene das viaturas, sempre que necessário;
- e. Levar as carrinhas à oficina ou à inspeção;

- f. Ir aos bancos, correios e fazer outros serviços de estafeta;
- g. Seguir as regras do código da estrada, da higiene e segurança e saúde no trabalho;
- h. Proceder ao registo de alterações nas viaturas (lavagens, inspeções, idas à oficina, acidentes);
- i. Colaborar nos diferentes serviços da instituição sempre que necessário;
- j. Sempre que conduz utentes em saídas ao exterior colaborar no acompanhamento e vigilância dos utentes;
- k. Executar todas as outras atividades que a Mesa Administrativa da Misericórdia e a Direção Técnica entenderem necessárias dentro das suas competências.

**Ao Cozinheiro(a) compete:**

- a. Colaborar na elaboração das ementas;
- b. Executar todas as operações necessárias à confeção das ementas gerais tendo em conta as necessidades específicas dos idosos (engloba conservação, preparação e confeção dos alimentos);
- c. Zelar pela qualidade e quantidade dos alimentos;
- d. Apoiar no empratamento dos containers sempre que necessário;
- e. Ser responsável pela boa conservação dos alimentos entregues para confeção e zelar pela sua utilização dentro dos prazos de validade;
- f. Ser responsável pelos utensílios e as máquinas do seu sector e zelar pela sua limpeza, conservação e manutenção;
- g. Observar com rigor as regras de segurança impostas pelos regulamentos na utilização de material;
- h. Lavar o fogão, limpar e arrumar a cozinha, bem como as dependências anexas do sector;
- i. Executar todas as outras atividades que a Mesa Administrativa da Misericórdia e a Direção Técnica entender necessárias.

**Ao Ajudante de Cozinha compete:**

- a. Preparar os géneros alimentícios destinados à confeção das refeições;
- b. Auxiliar o(a) Cozinheiro (a) na execução das suas tarefas;
- c. Executar a preparação dos alimentos para a confeção;
- d. Participar na confeção e ultimação das refeições;



- e. Transportar os alimentos confeccionados até aos locais de consumo;
- f. Proceder à limpeza dos espaços, bancadas e equipamentos;
- g. Transportar e arrumar loiças;
- h. Lavar a loiça mecânica ou manualmente;
- i. Servir ou ajudar a servir as refeições sempre que necessário;
- j. Substituir o(a) cozinheiro(a) nas suas faltas ou impedimentos;
- k. Executar todas as outras atividades que a Mesa Administrativa da Misericórdia e a Direção Técnica entender necessárias.

**Ao Trabalhador Serviços Gerais compete:**

- a. Limpar e assegurar a manutenção das condições de higiene e arrumação das instalações;
- b. Zelar pela segurança dos bens e haveres;
- c. Auxiliar no transporte de géneros alimentícios e outros artigos e arrumá-los de acordo com as orientações recebidas;
- d. Servir refeições em refeitórios ou self;
- e. Apoiar o utente na refeição;
- f. Transportar refeições, roupas e outros artigos;
- g. Recolher roupas sujas e entregar roupa lavada, quando a mesma é lavada na lavandaria da instituição procede ao seu transporte e entrega na lavandaria; à recolha da lavada na lavandaria e entrega no domicílio do utente;
- h. Informar a DT de eventuais alterações que se verifiquem na situação global dos utentes;
- i. Conduzir a viatura da Misericórdia quando necessário e solicitado pela DT;
- j. Efetuar recados diversos;
- k. Executar tarefas não diferenciadas que lhe forem atribuídas;
- l. Executar todas as outras atividades que a Mesa Administrativa da Misericórdia e a Direção Técnica entender necessárias.



**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA  
DO  
CONCELHO DE OLIVEIRA DO BAIRRO**



Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia do Concelho de Oliveira do Bairro aos 12 de dezembro de 2024.

A Mesa Administrativa,

Leontina Azevedo da Silva Novo

Ana Maria Silva Vidal Nunes Barqueiro

António Adalberto Reis Viegas

Lúcia da Silva Aguiar

Augusto Carlos Campos Pires

---

---

---

---

---