



REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos Clientes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento /estrutura prestadora de serviços;
- Promover a participação ativa dos Clientes ou seus representantes legais.



ÍNDICE

CAPÍTULO I.....	6
DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD.....	6
Artigo 1.º.....	6
(Âmbito de Aplicação)	6
Artigo 2.º.....	6
(Legislação Aplicável).....	6
Artigo 3.º.....	6
(Objetivos do Regulamento).....	6
Artigo 4.º.....	6
(Missão e Objetivos do SAD)	6
Artigo 5.º.....	7
(Serviços e Atividades Desenvolvidas).....	7
Artigo 6.º.....	8
(Capacidade Instalada do SAD).....	8
CAPÍTULO II.....	8
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES.....	8
Artigo 7.º.....	8
(Condições de Admissão)	8
Artigo 8.º.....	8
(Critérios de Admissão)	8
Artigo 9.º.....	9
(Processo de Candidatura)	9
Artigo 10.º	10
(Lista de Candidatos)	10
Artigo 11.º	10
(Admissão)	10
Artigo 12.º	11
(Período de ambientação)	11
Secção I.....	111
Relações Contratuais	11
Artigo 13.º	11



(Registo dos Clientes) 11

Artigo 14.º 11

(Contrato de Prestação de Serviços) 11

Artigo 15.º 12

(Comunicações) 12

Artigo 16.º 12

(Processo Individual de Cliente) 12

CAPÍTULO III.....13

COMPARTICIPAÇÕES.....13

Artigo 17.º 13

(Determinação da Comparticipação)..... 133

Artigo 18.º 144

(Cálculo do Rendimento Per Capita) 144

Artigo 19.º 155

(Prova dos rendimentos e despesas do cliente)..... 155

Subsecção I 155

Comparticipação financeira de Clientes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação 155

Artigo 20.º 155

(Comparticipação do Cliente) 155

Artigo 21.º 166

(Conceitos)..... 166

Subsecção II 188

Comparticipação financeira de Clientes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação 188

CAPÍTULO IV.....18

CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO.....18

Artigo 22.º 188

(Horário de Funcionamento) 188

Artigo 23.º 188

(Direitos dos Clientes)..... 188

Artigo 24.º 199

(Deveres dos Clientes) 199

Artigo 25.º 199

(Direitos da Misericórdia) 199



Artigo 26.º	199
(Deveres da Misericórdia)	199
Artigo 27.º	20
(Negligência, Abusos e Maus Tratos)	20
Artigo 28.º	20
(Gestão de Conflitos)	20
CAPÍTULO V.....	21
DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS	21
Artigo 29.º	211
(Incumprimento das Obrigações Contratuais)	211
Artigo 30.º	211
(Cessação da Prestação de Serviç�os)	211
CAPÍTULO VI.....	22
PESSOAL-DISPOSIÇÕES GERAIS.....	22
Artigo 31.º	222
(Quadro de Pessoal)	222
Artigo 32.º	222
(Direção Técnica)	222
Artigo 33.º	233
(Conteúdos Funcionais do Quadro de Pessoal)	233
Artigo 34.º	233
(Deveres Gerais dos (as) Funcionários (as)).....	233
Artigo 35.º	244
(Direitos Gerais dos (as) Funcionários(as))	244
CAPÍTULO VII.....	24
CULTO.....	24
Artigo 36.º	244
(Culto Católico)	244
CAPÍTULO VIII.....	24
DISPOSIÇÕES FINAIS.....	24
Artigo 37.º	244
(Alterações ao Regulamento)	244
Artigo 38.º	255



(Integração de Lacunas).....	255
Artigo 39.º	255
(Disposições Complementares).....	255
Artigo 40.º	255
(Reclamações).....	255
Artigo 41.º	255
(Entrada em Vigor)	255
Artigo 42.º	255
(Aprovação, Edição e Revisões).....	255

**CAPÍTULO I****DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD****Artigo 1.º****(Âmbito de Aplicação)**

O presente *Regulamento* contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos Clientes, da resposta social *Serviço de Apoio Domiciliário* da Santa Casa da Misericórdia de Vila Pouca de Aguiar, doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por *SAD* e *SCMVPA*.

Artigo 2º**(Legislação Aplicável)**

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

Artigo 3º**(Objetivos do Regulamento)**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento/estrutura prestadora de serviços.

Artigo 4º**(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.
2. O cumprimento desta missão obedece a uma estratégia de respeito pelos imperativos legais em vigor e pelos direitos do Cliente 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 corresponsabilidade, da entreatuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da conservação dos direitos adquiridos, da tolerância e da informação.

4. O SAD, nas suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos clientes e famílias;
- b) Prevenir a institucionalização desnecessária, decorrentes de situações de dependência;
- c) Acautelar crises e a deterioração grave da situação pessoal e familiar;
- d) Proporcionar apoio personalizado aos clientes e/ou suas famílias no seu domicílio, de forma a criar condições facilitadoras de desenvolvimento global, assegurando-lhe cuidados de ordem física e apoio social, estabilidade emocional e vivência social.
- e) Contribuir para a promoção de atividades de sensibilização à comunidade envolvente que tenham por objetivo facilitar a integração do cliente dependente, objetivando contribuir para a melhoria da qualidade de vida;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Promover a autonomia dos clientes;
- h) Prestar apoio psicossocial aos clientes e familiares, de modo a contribuir pra o seu equilíbrio, bem-estar e melhoria da qualidade de vida;

Artigo 5.º

(Serviços e Atividades Desenvolvidas)

1. O SAD tem condições para prestar os seguintes serviços de acordo com as necessidades dos indivíduos e/ou famílias, nomeadamente:

- 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 cliente;

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

- a) Aquisição de bens e serviços;
- b) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer e cultura;



c) Outros serviços que a instituição decida prestar, tendo em conta as suas capacidades técnico-financeiras.

Artigo 6.º

(Capacidade Instalada do SAD)

A capacidade do SAD é, atualmente, de quarenta (40) clientes de ambos os sexos.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Artigo 7.º

(Condições de Admissão)

1. A admissão do Cliente será feita tendo em conta as seguintes condições:
 - a) Indivíduos que se encontrem em situação de dependência física e ou psíquica, de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pelo SAD;
 - b) Que a admissão seja da vontade do Cliente/e ou seus familiares (condição indispensável);
 - c) Ter razões fundamentadas que permitam a manutenção do cliente no domicílio, designadamente, a existência de um domicílio dotado de infraestruturas e de condições mínimas de habitabilidade;
 - d) Ter o apoio necessário da parte de familiares, amigos e/ou voluntários, que lhe assegurem os cuidados informais (nos casos de clientes em situação de grande dependência);

Artigo 8.º

(Critérios de Admissão)

1. A admissão de Clientes será feita de acordo com os seguintes critérios, com as respetivas ponderações:
 - a) Ser natural do Concelho de Vila Pouca de Aguiar (7,5 %);
 - b) Ser residente no Concelho de Vila Pouca de Aguiar há mais de 5 anos (7,5 %);
 - c) Isolamento geográfico (5%);
 - d) Isolamento Pessoal (10%);



- e) Apoio familiar ou outros não fornecidos pela Instituição (25%);
- f) Ser irmão da SCMVPA (5%);
- g) Situação Financeira (10%);
- h) Dependência física (15%);
- i) Dependência Cognitiva (5%);
- j) Situação encaminhada pelos serviços da Segurança Social (5%);
- k) Familiar de 1º Grau inserido na SCMVPA (5%).

2. A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do Cliente.

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.

Artigo 9.º

(Processo de Candidatura)

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

2. O indivíduo/família deverá dirigir-se ao Diretor(a) Técnico(a) do SAD, nos respetivos dias de atendimento, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá, nesse momento, entregar cópia dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade/Cartão do Cidadão do cliente;
- b) Cartão de Contribuinte do cliente;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- d) Cartão de Saúde (SNS ou de outro subsistema de saúde);
- e) Atestado da junta de freguesia de residência a comprovar a composição do agregado familiar;
- f) Relatório do médico de família com o quadro clínico/de saúde do cliente;
- g) Uma fotografia;
- h) Última declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- i) Declaração anual de pensões/reformas, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;



- j) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- k) Certidão predial atualizada, caso existam bens, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
- l) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- m) Comprovativo mensal das despesas do agregado familiar (medicação de uso continuado, renda ou prestação de casa);
- n) 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.

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

Artigo 10.º

(Lista de Candidatos)

- 1. A lista de candidatos é onde serão registadas as inscrições de potenciais clientes, para posteriormente, proceder à admissão.
- 2. Esta lista de candidatos será dada a conhecer telefonicamente ou via email aos inscritos, no mínimo semestralmente ou sempre que os mesmos o solicitem.

Artigo 11.º

(Admissão)

- 1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato feita pelo Diretor(a) Técnico(a), aquando da visita ao domicílio, destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas princípios e valores da Misericórdia.
- 2. As admissões serão efetuadas pela MA, sob proposta da Direção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a esta a decisão da admissão dos Cliente e a atribuição da respetiva comparticipação mensal.



Artigo 12.º

(Período de ambientação)

1. A admissão será feita e sempre condicionada ao período experimental de 1 mês, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições a que se refere este regulamento.
2. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços, o Cliente não tem direito ao reembolso das mensalidades já pagas, durante o período em que usufruiu do SAD.

Secção I

Relações Contratuais

Artigo 13.º

(Registo dos Clientes)

1. Deverá existir registo de Clientes, atualizado, onde conste a identificação do Cliente, motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência.
2. O processo individual deve permanecer na instituição, bem como todos os registos da prestação de serviços, que serão atualizados diariamente pelas Ajudante Familiares Domiciliárias que prestam o serviço.

Artigo 14.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.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os clientes, 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 cliente não possa assinar o regulamento interno e o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou representante, nessa qualidade, como se este assinasse em seu nome próprio, devendo ainda ser aposta impressão digital do cliente, e escrever-se termo de rogo.

**Artigo 15.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 email, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.
2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Misericórdia proceder ao envio dos recibos de participação e declarações anuais via email, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.
3. É da exclusiva responsabilidade do cliente 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 e contactos telefónicos.

Artigo 16.º**(Processo Individual de Cliente)**

1. Para cada Cliente que usufrua dos serviços prestados pelo SAD será organizado um Processo Individual e Confidencial do Cliente tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo é numerado e deve englobar:

a) Documentos pessoais:

- Nesta secção serão englobados todos os documentos entregues no ato da inscrição e discriminados no ponto 2 do artigo 9º;
- Ficha administrativa do cliente;
- Fotografia tipo passe.

b) Área sociofamiliar:

- Ficha de inscrição;
- Ficha de admissão;
- Relatórios sociais;
- Processo do acolhimento e respetivos relatórios;
- Pl's, monitorizações e respetivos relatórios;
- Planos e registos de cuidados;
- Outros registos (atividades, saídas, visitas e ocorrências);

c) Área da Saúde:



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

c) Área jurídica:

- O Cliente, seu familiar ou seu representante, deverá assinar um contrato de prestação de serviços (ANEXO I) com a Misericórdia, donde conste obrigatoriamente os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo Cliente, bem como a comparticipação mensal para com o SAD, sujeitando-se o Cliente às atualizações do valor do Rendimento *Per Capita* ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa no início de cada ano civil;
- Declaração de vontade.

CAPÍTULO III

COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 17.º

(Determinação da Comparticipação)

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

- *Princípio da universalidade* – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de Clientes 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 Clientes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.
- *Princípio da proporcionalidade* – A comparticipação de cada Cliente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.

2. A comparticipação financeira devida pela utilização de 4 quaisquer serviços presentes no Art. 5º do presente Regulamento, abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro:



SERVIÇOS	Porcentagem a aplicar 5 dias	Porcentagem a aplicar todos os dias
A – Alimentação (Sopa, prato de peixe ou carne, pão e fruta para duas refeições)	25%	35%
B – Higiene Habitacional (+/- 1:30 H/semana)	5%	Não se efetua este serviço ao fim-de-semana
C – Tratamento de roupas	10%	Não se efetua este serviço ao fim-de-semana
D – Higiene Pessoal (Banho – uma vez por semana)	5%	Não se efetua este serviço ao fim-de-semana
E – Higiene Pessoal (Todos os dias, uma vez)	15%	Não se efetua este serviço ao fim-de-semana
TODOS OS SERVIÇOS (A+B+C+D/E)	50%	—
SERVIÇOS COMPLEMENTARES	+ 5%/ Cada	—

3. É condição de aceitação da candidatura ao SAD, a contratação obrigatória de, pelo menos 2 serviços.
4. O SAD pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, que podem ser pagos, mediante preçário devidamente afixado.
5. A comparticipação máxima do cliente corresponde ao Custo Médio por Cliente, registado no ano transato.
6. Serão solicitados anualmente, ao cliente, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.

Artigo 18.º

(Cálculo do Rendimento Per Capita)

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

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

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar

D= Despesas mensais fixas¹

¹ Ver – Conceitos



N= Número de elementos

Artigo 19.º

(Prova dos rendimentos e despesas do cliente)

1. A prova dos rendimentos do cliente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Misericórdia convencionar um montante de comparticipação do cliente.
3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do cliente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do cliente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos, não sendo apresentados quaisquer documentos comprovativos, no ato da inscrição, estas não serão tidas em conta.

Subsecção I

Comparticipação financeira de Clientes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Artigo 20.º

(Comparticipação do Cliente)

1. Para apuramento do montante da comparticipação os Clientes obrigam-se a pagar, sobre os rendimentos anuais ou anualizados.
2. As mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, tendo em conta o disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.
3. As Comparticipações por Dependência e CSI fazem parte do rendimento do cliente para o cálculo do rendimento *per capita*.
4. A comparticipação do Cliente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 10 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão. Para efeitos da liquidação, esta poderá processar-se via transferência bancária, para o NIB da Instituição, ou diretamente nos serviços administrativos.



5. Há lugar a uma redução de 10 % na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda quinze dias seguidos.
6. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isto não se registe, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.
7. A falta de pagamento, por um período igual ou superior a 60 dias, será motivo para exclusão da resposta social.
8. Iniciando-se o SAD na primeira quinzena do mês, o cliente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.

Artigo 21.º

(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 Ilíquido 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;
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.

Despesas Fixas – consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:

- a) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;



- b) Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- c) As despesas mensais fixas, a que se refere a alínea a), e b) têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.

Subsecção II

Comparticipação financeira de Clientes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Relativamente aos clientes que, dentro da capacidade definida, se não encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da participação do cliente e/ou familiar, desde que não ultrapasse o Custo Médio por Cliente (devidamente afixado) registado no ano anterior.

CAPÍTULO IV

CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 22.º

(Horário de Funcionamento)

O SAD funciona de segunda a sexta-feira de cada semana, entre as 8:00 e as 16:00 Horas, podendo ser alargado a outros períodos, nomeadamente, fins-de-semana tendo por base os acordos específicos contratados com os clientes, elaborados em função dos serviços a prestar e de acordo com a tabela de preços em vigor, que constará numa adenda ao contrato de prestação de serviços a celebrar pelas partes.

Artigo 23.º

(Direitos dos Clientes)

Os clientes do SAD têm o direito:

- a) À inviolabilidade da correspondência;
- b) À custódia da chave do seu domicílio em local seguro;
- c) À informação dos seus familiares de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o cliente no seu domicílio;
- d) Às informações constantes no dossier do cliente no domicílio;
- e) Ao cliente cabe respeito segundo a sua individualidade, convicções, valores, religião e ideal político;



- f) Usufruir do plano de cuidados estabelecidos;
- g) Exigir qualidade nos serviços prestados.

Artigo 24.º

(Deveres dos Clientes)

Os clientes da SAD devem:

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

Artigo 25.º

(Direitos da Misericórdia)

São direitos da Instituição:

- a) Exigir dos clientes o cumprimento do presente Regulamento.
- b) Encaminhamento do cliente 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 cliente e dos colaboradores, em articulação com os familiares ou representante do cliente.
- c) Rescindir o Contrato com o cliente nos termos do Art. 30º do presente Regulamento.

Artigo 26.º

(Deveres da Misericórdia)

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

- a) Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus clientes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
- b) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos clientes, dentro do âmbito das suas competências;
- c) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento do SAD;
- d) Assegurar o cumprimento das regras de HACCP e Higiene e Segurança no Trabalho;
- e) Garantir a segurança e proteção dos seus clientes;



- f) Fornecer a cada cliente um exemplar deste Regulamento no ato da respectiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
- g) Organizar um processo individual por cliente;
- h) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo SAD;
- i) Afixar, em local visível, o nome do Diretor Técnico, o mapa das ementas, turnos e horários de visitas;
- j) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social.

Artigo 27.º

(Negligência, Abusos e Maus Tratos)

No caso de se verificar qualquer situação que faça suspeitar de um caso de negligência, abuso ou maltrato, os intervenientes deverão proceder de acordo com o Manual de Negligência, Abusos e Maus Tratos, sendo registadas todas as diligências no Registo de Avaliação de Ocorrências.

Artigo 28.º

(Gestão de Conflitos)

Sempre que existirem conflitos graves clientes e colaboradores, e/ou colaboradores e familiares, estes serão registados e tratados no Registo de Avaliação de Ocorrências, pela Direção Técnica a qual remete, posteriormente, para a Secretária Geral que, por sua vez, remete para avaliação da Mesa Administrativa.

**CAPÍTULO V****DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS****Artigo 29.º****(Incumprimento das Obrigações Contratuais)**

1. Aquando do não respeito deste regulamento e outras determinações em vigor na Misericórdia, esta Instituição terá o direito de suspender ou até mesmo cessar o contrato.
2. Ficam sujeitos ao cancelamento da prestação de serviços, os clientes que manifestem sintomas de doença mental, ou comportamento antissocial, que perturbe o bom funcionamento da resposta social.
3. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ser encaminhamento para o procedimento judicial.

Artigo 30.º**(Cessação da Prestação de Serviços)**

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
 - a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - b) Caducidade (falecimento do Cliente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Misericórdia ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência do SAD por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
 - c) Revogação por uma das partes;
 - d) Incumprimento;
 - e) Inadaptação do Cliente;
 - f) Falta de pagamento, por um período igual ou superior a 60 dias.
2. Em caso do Cliente pretender cessar o contrato, terá de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com 30 dias de antecedência.
3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento 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.
 - a) A cessação será comunicada por carta com antecedência mínima de 30 dias.



5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do cliente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
6. Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
 - b) Existam dívidas à Misericórdia, designadamente, um ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c) Desrespeito pelas regras do SAD, Equipa Técnica ou demais funcionários;

CAPÍTULO VI

PESSOAL

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 31.º

(Quadro de Pessoal)

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pela Mesa Administrativa da Misericórdia;
2. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de Direto(a) Técnico(a) a preencher por um(a) Técnico(a) com curso superior.
3. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia;
4. Deverá estar afixado o organigrama da resposta social, bem como o quadro de pessoal da mesma.

Artigo 32.º

(Direção Técnica)

A Direção Técnica do SAD da Misericórdia 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, que 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.



Artigo 33.º

(Conteúdos Funcionais do Quadro de Pessoal)

A descrição das funções e responsabilidades dos colaboradores encontram-se enunciadas no Manual de Funções da Instituição.

Artigo 34.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. Tratar os Clientes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor.
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
6. Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus Clientes e trabalhadores.
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
11. Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos interesses, participando nos atos que os lesassem e de que tenham conhecimento.
12. Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
13. Comunicar as faltas e deficiências ao Diretor Técnico de que tenham conhecimento.



14. Não exercer qualquer influência nos Clientes ou familiares, 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 35.º

(Direitos Gerais dos (as) Funcionários(as))

O Trabalhador(a) em serviço tem direitos:

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

CAPÍTULO VII

CULTO

Artigo 36.º

(Culto Católico)

Os Clientes do SAD têm a regalia de participação, sempre que à SCMVPA for possível, em todos os atos de assistência religiosa que, por intermédio do Capelão e/ou sacerdotes, for celebrado nas instalações da Misericórdia segundo o culto católico.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 37.º

(Alterações ao Regulamento)

Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Misericórdia deverá informar e contratualizar com os Clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.



Artigo 38.º

(Integração de Lacunas)

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

Artigo 39.º

(Disposições Complementares)

1. Todos os clientes da SCMVPA estão abrangidos por um Seguro de Responsabilidade Civil.

Artigo 40.º

(Reclamações)

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Misericórdia possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Administrativa, Diretor(a) Técnico(a) ou Secretária Geral sempre que desejado.
2. Todo e qualquer cliente ou outra parte interessada pode também utilizar o Registo de Elogio, Sugestão ou Reclamação no sentido de apresentar um elogio/sugestão/reclamação que se encontra disponível na Instituição ou solicitar o mesmo às equipas de intervenção direta no domicílio.

Artigo 41.º

(Entrada em Vigor)

O presente Regulamento entra em Vigor na data da sua aprovação.

Artigo 42.º

(Aprovação, Edição e Revisões)

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

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Vila Pouca de Aguiar, **19 de julho de 2016.**

A Mesa Administrativa,