



peS

Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário

V2_2023

ÍNDICE

CAPITULO I - DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD	3
Artigo 1.º - Âmbito de aplicação	3
Artigo 2.º - Legislação Aplicável	3
Artigo 3.º - Regulamento Geral da Proteção de Dados - RGPD	3
Artigo 4.º - Objetivos do Regulamento	3
Artigo 5.º - Missão e Objetivos do SAD	3
Artigo 6.º - Serviços e Atividades Desenvolvidas	4
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES	5
Artigo 7.º - Condições de Admissão	5
Artigo 8.º - Critérios de Admissão	5
Artigo 9.º - Processo de Candidatura	5
Artigo 10.º - Base de Dados de Inscrições	6
Artigo 11.º - Admissão	6
Artigo 12.º - Período de Ambientação	6
Secção I – Relações Contratuais	6
Artigo 13.º - Registo de Utentes	6
Artigo 14.º - Chave do Domicílio	7
Artigo 15.º - Contrato de Prestação de Serviços	7
Artigo 16.º - Comunicações	7
Artigo 17.º - Processo Individual do Utente	7
CAPÍTULO III - COMPARTICIPAÇÕES	8
Subsecção I Comparticipação financeira de Utentes abrangidos Acordo de Cooperação	8
Artigo 18.º - Determinação da Comparticipação	8
Artigo 19.º - Comparticipação do Utente	9
Artigo 20.º - Conceitos	9
Artigo 21.º - Cálculo do rendimento <i>per capita</i>	11
Artigo 22.º - Prova dos rendimentos e despesas do utente	11
Subsecção II - Artigo 23.º - Comparticipação financeira de utentes não abrangidos pelo Acordo de Cooperação	11
Artigo 24.º - Montante máximo da Comparticipação familiar	12
Artigo 25.º - Redução na Comparticipação	12
Artigo 26.º - Revisão Comparticipação familiar	12
CAPÍTULO IV - CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO	12
Artigo 27.º - Horário de Funcionamento	12
Artigo 28.º - Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos	12
Artigo 29.º - Familiares/Responsáveis	12
Artigo 30.º - Direitos dos Utentes	12
Artigo 31.º - Deveres dos Utentes	13
Artigo 32.º - Direitos da Misericórdia	13
Artigo 33.º - Deveres da Misericórdia	13
Artigo 34.º - Responsável	14
CAPÍTULO V - DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS	14
Artigo 35.º - Sancções/ Procedimentos	14
Artigo 36.º - Cessação da prestação de serviços	14
CAPÍTULO VI – PESSOAL, DISPOSIÇÕES GERAIS	15
Artigo 37.º - Quadro de Pessoal	15
CAPÍTULO VII - CULTO	15
Artigo 38.º - Culto Católico	16
CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS	16

Artigo 39.º - Alterações ao Regulamento	16
Artigo 40.º - Integração de Lacunas	16
Artigo 41.º - Livro de Reclamações	16
Artigo 42.º - Entrada em Vigor	16
Artigo 43.º - Aprovação, Edição e Revisões	16

CAPÍTULO I DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD

Artigo 1º

Âmbito de aplicação

1. O presente Regulamento Interno aplica-se à Resposta social de Serviço de Apoio Domiciliar, da Santa Casa da Misericórdia de Fátima-Ourém, uma Instituição Particular de Solidariedade Social, que tem a sua sede em Estrada de Leiria, nº55, 2495-407 Fátima, com o número de identificação de pessoa coletiva 507 839 552, doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por SAD e Misericórdia.
1. A Misericórdia tem como missão servir a comunidade através de respostas de qualidade, solidárias e integradas, respeitando necessidades e características individuais.

Artigo 2º

Legislação Aplicável

2. O SAD é regulado pelos princípios gerais estabelecidos no Compromisso da Misericórdia, normativos aplicáveis e pelo disposto no presente regulamento, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.
 - a. Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho - Aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
 - b. Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas;
 - c. Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro - Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
 - d. Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 dezembro, que procede à terceira alteração e republica o Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
 - e. Protocolo de Cooperação em vigor;
 - f. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede da Comissão Nacional de Avaliação e Acompanhamento dos Protocolos e Acordos de Cooperação (CNAAPAC);
 - g. Contrato Coletivo de Trabalho aprovado para as Misericórdias;
 - h. Compromisso da Santa Casa da Misericórdia de Fátima-Ourém.
3. A pedido do utente ou Acompanhante, é disponibilizada pela Instituição a identificação da legislação, circulares de orientação técnica e instrumentos regularmente aplicáveis, de âmbito geral da cooperação, e específico respeitante à resposta.

Artigo 3º

Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD

1. Enquanto não prescreverem os direitos decorrentes do contrato celebrado com os utentes e desde que sejam necessários à sua plena execução, estes e/ou os seus representantes autorizam que a Irmandade da Santa Casa da Misericórdia Fátima-Ourém ou quem a represente, aceite e use os respetivos dados pessoais, sendo garantido aos mesmos o direito à sua consulta, retificação ou utilização.
2. Qualquer alteração dos elementos identificativos, oposição ou apagamento ao seu tratamento deverá ser comunicada à Irmandade da Santa Casa da Misericórdia Fátima-Ourém, por carta registada com aviso de receção, nos trinta dias seguintes àquela modificação.
3. A Irmandade da Santa Casa da Misericórdia Fátima-Ourém garante que os dados pessoais dos utentes e/ou seus representantes a que tiver acesso serão tratados de forma segura, incluindo a

proteção contra a sua perda, destruição ou danificação accidental, sendo adotadas as medidas técnicas ou organizativas adequadas a esse fim.

4. Caso os utentes e/ou seus representantes considerem que o tratamento dos seus dados pessoais não respeita a Lei em vigor, podem reclamar para a Comissão Nacional de Proteção de Dados.

Artigo 4º

Objetivos do Regulamento

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

Artigo 5º

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 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 corresponsabilidade, da entreajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da conservação dos direitos adquiridos, da tolerância e da informação.
4. O SAD, nas suas atividades, e de acordo com o estatuto legalmente, visa alcançar os seguintes objetivos:
 - i. Concorrer para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e famílias;
 - j. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - k. Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia dos utentes;
 - l. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - m. Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - n. Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos Utentes, sendo estes objetos de contratação;
 - o. Reforçar as competências e capacidades das famílias e outros cuidadores.
5. O SAD, nas suas atuações, tem como princípios norteadores:
 - a. Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
 - b. Interdisciplinaridade;
 - c. Avaliação das necessidades do Utente,
 - d. Reserva da intimidade da vida privada e familiar;
 - e. Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
 - f. Participação e corresponsabilização do utente ou representante legal e dos seus familiares, na elaboração do programa de cuidados e serviços.

Artigo 6º

Serviços e atividades desenvolvidas

1. Para concretizar os objetivos suprareferidos, o SAD assegurará:
 - 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. Serviço de teleassistência;
2. O SAD tem, ainda, condições para assegurar outros serviços, designadamente:
- a. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
 - b. Apoio psicosocial;
 - c. Confeção de alimentos no domicílio;
 - d. Transporte;
 - e. Cuidados de imagem;
 - f. Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
 - g. Realização de atividades ocupacionais.
 - h. Administração de medicação, quando prescrita pelo médico.

CAPÍTULO II **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

Artigo 7º

Condições de Admissão

1. São condições de admissão do utente em SAD:
 - 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 Utente/e ou seus familiares (condição indispensável);
 - c. Não ter o apoio necessário da parte de familiares, amigos e/ou voluntários, que lhe asseguram os cuidados informais (nos casos de utentes em situação de grande dependência).

Artigo 8º

Critérios de Admissão

1. São critérios de admissão:
 - a. Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social;
 - b. Frequentar a resposta social Centro de Dia;
 - c. Pessoas socialmente carenciadas;
 - d. Ser familiar direto de utente da Misericórdia;
 - e. Ser Benfeitor ou Irmão da Misericórdia;
 - f. Proximidade geográfica ;
 - g. Grau de dependência;
2. A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do utente.
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 9º

Processo de Candidatura

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sociofamiliar, clínica e económica do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.
2. O idoso ou o seu representante deverá dirigir-se à Diretora Técnica da ERPI, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá, nesse momento, entregar cópia dos seguintes documentos:
 - a. Bilhete de identidade/Cartão de Cidadão;

- b. Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
 - c. Cartão de Contribuinte;
 - d. Cartão de Saúde (SNS);
 - e. Relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do utente;
 - f. Duas fotografias;
 - g. Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - h. Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - i. Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
 - j. Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
 - k. Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
 - l. 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 que deve proceder-se à renovação da referida inscrição.

Artigo 10º

Base de Dados de Inscrições

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

Artigo 11º

Admissão

1. A admissão passa obrigatoriamente por uma entrevista ou visita domiciliária ao candidato feita pela Diretora Técnica destinada a estudar a situação sociofamiliar, clínica e económica do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.
2. A admissão no SAD é efetuada pela Mesa Administrativa sob proposta da Direção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão do utente e atribuição da respetiva participação mensal.

Artigo 12.º

Período de Ambientação

1. A admissão será feita sempre condicionada ao período experimental não superior a três meses, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições deste regulamento.
2. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o utente não tem direito ao reembolso das mensalidades já pagas.

SECÇÃO I

Relações Contratuais

Artigo 13º

Registo de utentes

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

Artigo 14.º

Chave do Domicílio

1. No Processo Individual do Utente consta:
 - a. Termo de Responsabilidade (Usufruto da Chave);
 - b. Termo de Entrega/devolução da Chave;
 - c. O nome dos colaboradores responsáveis pelo acesso e gestão do/a Utente;
2. O local onde são guardadas as chaves só é acessível aos colaboradores responsáveis pela sua gestão.
3. Os colaboradores responsáveis pela gestão da chave não estão autorizados após o turno a levar as chaves consigo.

Artigo 15.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, a partir da data da admissão do utente.
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 o regulamento interno nem o contrato de prestação de serviços, por quaisquer razões físicas ou por não saber ler/escrever, deverá ser apostar 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 excepcionais e a pedido do Responsável, ser-lhe-á entregue via e-mail.

Artigo 16.º

Comunicações

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.
2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Misericórdia proceder ao envio dos recibos de participação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.
3. É da exclusiva responsabilidade do utente 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.

Artigo 17.º

Processo Individual de Utente

1. Para cada Utente que usufrua dos serviços prestados pelo SAD será organizado um Processo Individual social e de saúde, confidencial, tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo deve conter declaração como o Utente consentiu a consulta e cópia dos documentos infra, apenas e tão só para o fim previsto, isto é, constituir o PI. É numerado e deve englobar:
 - A. Área Sócio-Familiar:
 - a) Ficha de inscrição;

- b) Ficha de admissão;
- c) Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
- d) Fotocópia do cartão de contribuinte;
- e) Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social;
- f) Identificação e contacto do representante pelo utente ou dos familiares;
- g) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- h) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprova-tiva da Segurança Social;
- i) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- j) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
- k) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- l) Registo da evolução da situação do Utente na instituição;
- m) Documento (s) comprovativo (s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente [documentos comprovativos dos últimos três meses], etc.);
- n) Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar ao SAD;
- o) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anó-malas;
- p) Declaração em como consentiu à cópia e consulta dos documentos supra, apenas e tão só para o fim previsto, isto é, constituir o Processo Individual do Utente e no cumprimento do RGPD;

B. Área da Saúde:

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

C. Área jurídica:

- a) O Utente e o seu familiar direto, e/ou um responsável, assinam um contrato de prestação de serviços com a Misericórdia, donde constam obrigatoriamente os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo Utente, bem como a comparticipação mensal para com o SAD, sujeitando-se o Utente às atualizações do valor do rendimento per capita ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa no inicio de cada ano civil;
- b) Declaração de vontade.
- c) Termo de Responsabilidade (Usufruto da Chave);
- d) Cessação do Contrato de Prestação de Serviços, com indicação da data e motivo. Este documento é realizado e integrado ao processo aquando do seu arquivo.

CAPÍTULO III
COMPARTICIPAÇÕES

Subsecção I – Comparticipação financeira de Utentes abrangidos Acordo de Cooperação

Artigo 18º

Determinação da Comparticipação

1. Na determinação das comparticipações dos Utentes deverão ser observados os seguintes prin-cípios:

- Princípio da universalidade – os serviços devem prever o acesso e integração de Utentes de todos os níveis sócio-económicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.
 - Princípio da justiça social – pressupõe a existência de uma proporcionalidade no cálculo da comparticipação, para que os Utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.
 - Princípio da proporcionalidade – a comparticipação de cada Utente deve ser determinada de forma proporcional ao seu rendimento.
2. A comparticipação financeira devida pela utilização de 4 quaisquer serviços presentes no Art. 6º do presente Regulamento, abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar;
 3. É condição de aceitação da candidatura ao SAD, a contratação obrigatória de, pelo menos 2 serviços.
 4. O SAD pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, e que não estão incluídos na mensalidade, que são pagos pelo utente mediante precário, devidamente afixado em local visível.

Artigo 19.º **Comparticipação do Utente**

1. O valor da comparticipação familiar mensal em SAD determina -se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, até ao limite máximo de 75% sobre o rendimento *per capita*, de acordo com os serviços prestados.
2. As Comparticipações por Dependência fazem parte do rendimento do utente para o cálculo do rendimento *per capita*.
3. Para efeitos da comparticipação familiar considera-se, enquanto rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 50% do montante da Prestação Social para a Inclusão (PSI) recebida pelo utente.
4. A comparticipação do Utente é mensal e deverá ser liquida até ao dia 10 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
5. O pagamento pode ser efetuado em dinheiro, cheque, MB, ou transferência bancária (IBAN PT50 0010 0000 36716910001 95) sendo exigido neste último caso o respetivo comprovativo.
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 90 dias, será motivo para exclusão da resposta social.
8. Iniciando-se o SAD na primeira quinzena do mês, o Utente 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.
9. Ocorrendo a cessação da prestação de serviços ao utente SAD na primeira quinzena do mês, o seu familiar é responsável pelo pagamento de metade da mensalidade, ocorrendo na segunda quinzena do mês a mensalidade será paga na totalidade.

Artigo 20.º **Conceitos** **Rendimentos do agregado familiar**

1. Considera -se comparticipação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
2. Agregado familiar - Para além do utente da resposta social integra o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
 - a) Cônjugue, 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.
3. Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontram nas seguintes situações:
- a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.
4. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram -se os seguintes rendimentos:
- 4.1 Do trabalho dependente;
- 4.2 Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
- 4.3 De Pensões (pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.);
- 4.4 De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
- 4.5 Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- 4.6 Prediais: Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:
- 4.6.1 As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
- 4.6.2 As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
- 4.6.3 A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
- 4.6.4 À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
- 4.6.5 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, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera -se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
- 4.6.6 O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que excede aquele limite;
- 4.7 De capitais: 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.
- 4.7.1 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 sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

- 4.8 Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
5. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

Despesas fixas do agregado familiar

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar consideram -se as seguintes despesas fixas:
 - 1.1 O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - a) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - b) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - c) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
 - 1.2 Ao somatório das despesas referidas nas alíneas a), b) e c) do n.º 1.1. podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado valor real da despesa.

Artigo 21.º

Cálculo do Rendimento *per capita*, do agregado familiar

1. O rendimento *per capita* mensal do agregado familiar é calculado 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 fixas¹

n= Número de elementos

Artigo 22.º

Prova dos rendimentos e despesas do utente

1. A prova dos rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode as Misericórdia convencionar um montante de comparticipação do utente.
3. A falta de entrega da declaração referidos no ponto 1 no prazo concedido para o efeito, 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 II

Artigo 23.º

Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

1. 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, não ultrapassando o valor de comparticipação máxima estabelecido.

¹ Ver – Conceitos

Artigo 24º

Montante máximo da comparticipação familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social.
2. O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

Artigo 25.º

Redução na Comparticipação

1. Há lugar a uma redução de 10 % na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.
2. Sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social e estabelecimento de apoio social por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, há lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal devida pelo segundo e seguintes elementos do agregado familiar.

Artº 26.º

Revisão da comparticipação familiar

1. As comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual a efetuar no início do ano letivo ou no início do ano civil.
2. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar, designadamente, no rendimento per capita mensal, poderá existir revisão da respetiva comparticipação.

CAPÍTULO IV CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 27º

Horário de Funcionamento

1. O horário de funcionamento dos serviços será: Das 07.00 às 16.00 horas, podendo ser alargados a outros períodos, tendo por base os acordos específicos contratados com os utentes, elaborados em função dos serviços a prestar e de acordo com a tabela de preços em vigor, que constará numa adenda ao contrato de prestação de serviços a celebrar pelas partes.

Artigo 28º

Procedimentos em Situação de Negliggência, Abusos e Maus-Tratos

1. A Misericórdia tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, a qual contempla a forma de atuação. A metodologia referida é explicada a todos os/as clientes e colaboradores.

Artigo 29.º

Familiares/Responsáveis

1. Os familiares e/ou responsáveis obrigam-se a participar no apoio ao Utente, sempre que possível, desde que o mesmo contribua para o seu bem-estar e equilíbrio psicoafectivo.

Artigo 30º

Direitos dos Utentes

2. São direitos dos utentes do SAD:
 - a. Beneficiar dos serviços constantes do presente regulamento;

- b. Exigir da Misericórdia o cumprimento do presente Regulamento Interno;
- c. À custódia da chave do seu domicílio em local seguro;
- d. À informação dos seus familiares de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o utente no seu domicílio;
- e. Às informações constantes no dossier do utente;
- f. Ao respeito segundo a sua individualidade, convicções, valores, religião e ideal político;
- g. A usufruir do plano de cuidados estabelecidos;
- h. A exigir qualidade nos serviços prestados.
- i. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam fornecimento de refeições.

Artigo 31º
Deveres dos Utentes

- 1. São deveres dos utentes da SAD:
 - a. Cumprir as normas constantes do presente regulamento;
 - b. Informar atempadamente, qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constitua impedimento para prestação de serviços contratados;
 - c. Pagar as mensalidades durante o mês corrente, pelos serviços prestados.
 - d. Prestar as informações necessárias sobre o Utente, facultando o acesso à documentação de identificação e da saúde, bem como a documentação necessária ao cálculo da mensalidade;
 - e. Tratar com respeito e dignidade os Funcionários e Direção da Misericórdia;
 - f. Respeitar e fazer cumprir o presente Regulamento Interno;
 - g. Dar conhecimento e reclamar junto do Diretor/a Técnico/a de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada quer relativa a funcionários quer relativa ao funcionamento dos serviços prestados, no sentido de serem tomadas as devidas diligências.

Artigo 32.º
Direitos da Misericórdia

- 1. São direitos da Instituição:
 - a. Exigir dos utentes o cumprimento do presente Regulamento Interno;
 - 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/responsável pelo utente;
 - c. Rescisão de Contrato de Prestação de Serviços com o utente nos termos do Artigo 35º do presente Regulamento Interno.
 - d. Ser tratada com respeito e dignidade;
 - e. Receber atempadamente a comparticipação mensal acordada;
 - f. Ver respeitado o seu património.

Artigo 33.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 utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
 - b. Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento do SAD;
 - c. Fornecer a cada Utente um exemplar deste Regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
 - d. Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo SAD;
 - e. Organizar um processo individual por Utente;

- f. Afixar, em local visível, o nome da Diretora Técnica, o mapa das ementas, turnos e horários de visitas;
- g. Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social.
- h. Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos utentes, dentro do âmbito das suas competências;
- i. Manter atualizados os processos dos Utentes;
- j. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos Utentes, cumprindo as regras de RGPD;
- k. Dispor de Livro de Reclamações e Livro de Reclamações Eletrónico.

Artigo 34.º

Responsável

1. O responsável é a pessoa familiar ou não do Utente, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo Utente ou por conta própria, e que se relacionará com a Misericórdia.
2. A Misericórdia relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o responsável prestando unicamente a este, quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.
3. O Responsável tem os seguintes direitos a:
 - a. A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o Utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do Utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
 - b. A ser recebido pela Direção Técnica do SAD, sempre que o solicite e tal seja justificado;
 - c. A efetuar reclamações e sugestões;
 - d. Todos os demais direitos atribuídos ao utente que não sejam de natureza pessoal daquele.
4. O Responsável tem os seguintes deveres:
 - a. Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Misericórdia, pela celebração do contrato de prestação de serviços, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações, e desde já o seu acordo a todas e quaisquer modificações do montante da participação e penalizações que venham a ter lugar;
 - b. Respeitar as cláusulas do contrato de prestação de serviços e presente regulamento interno, que não sejam de natureza pessoal do Utente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessão conjuntamente com o Utente;
 - c. A prestar todas as informações sobre o Utente relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
 - d. A assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio, e ainda como responsável quando por qualquer razão o Utente esteja impedido de o fazer.

CAPÍTULO V

DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 35º

Sanções/Procedimentos

1. Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na Misericórdia.
2. As sanções serão aplicadas pela Mesa Administrativa aos utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
 - a. Advertência;
 - b. Cessação do contrato de prestação de serviços.
3. Ficam sujeitos ao cancelamento da prestação de serviços, os utentes que manifestem sintomas de doença mental, ou comportamento antissocial, que perturbe o bom funcionamento da resposta social.

4. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ser encaminhamento para o procedimento judicial.

Artigo 36.º

Cessação da Prestação de Serviços

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
 - a. Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - b. Caducidade (falecimento do Utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Misericórdia ou alteração do seu corpo estatutário, atingindo 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 Utente.
2. Em caso do Utente ou Responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com 60 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.
5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
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;
 - d. Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.
7. O Responsável pelo utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o utente.
8. A rescisão do contrato por justa causa, implica a evacuação do utente do SAD, no prazo máximo de 10 dias, sendo da sua conta, do familiar ou do seu responsável todas as despesas inerentes à sua deslocação para o destino, ficando desde já estabelecido e acordado que a evacuação se processará para a residência do mesmo, do familiar ou do responsável, correndo por conta daquela todas as despesas efetuadas, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.
9. Quando a Cessação do Contrato de Prestação de Serviços, a chave do domicílio do Utente será devolvida ao mesmo, ou ao Familiar/Responsável e/ou Representante Legal, mediante assinatura do respetivo Termo de Entrega.

CAPITULO VI

PESSOAL / DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 37.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. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia.
3. Deverá estar afixado o organograma da Misericórdia e da Resposta Social, bem como o quadro de pessoal da mesma.

CAPITULO VII

CULTO

Artigo 38.º

Religiões

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

CAPITULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 39º

Alterações ao regulamento

1. Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Misericórdia deverá informar e contratualizar com os utentes 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 este assiste.
2. As alterações ao presente regulamento deverão ser comunicadas à entidade competente, ISS, IP, para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

Artigo 40º

Integração de Lacunas

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

Artigo 41.º

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Misericórdia possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Diretora Técnica ou da pessoa responsável ao serviço nas suas ausências ou impedimentos, sempre que desejado.
2. O referido documento existe também em suporte digital o qual poderá ser acedido através do site ou endereço eletrónico <https://www.livroreclamacoes.pt/> que se encontra afixado na sede da Misericórdia.
3. Não obstante, nos números anteriores poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao/à Diretor/a Técnico/a da ERPI ou outro responsável.

Artigo 42.º

Entrada em Vigor

1. O presente Regulamento entra em vigor no primeiro dia do mês seguinte ao da sua aprovação.

Artigo 43.º

Aprovação, Edição e Revisões

1. É da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos do SAD. Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Fátima-Ourém, aos vinte e quatro dias do mês de outubro de dois mil e vinte e três.

Pel' A Mesa Administrativa

A Provedora



(Fernanda Rosa)

