



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA
DE AMIEIRA DO TEJO

ses
DL.
Paula
M
B.
A
B
A
esto

REGULAMENTO INTERNO

Serviço de 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 do estabelecimento /estrutura prestadora de serviços
- Promover a participação ativa dos Utentes ou seus representantes legais.



Índice

CAPÍTULO I.....	5
DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD	5
Norma 1.º	5
(Âmbito de Aplicação).....	5
Norma 2.º	5
(Legislação Aplicável)	5
Norma 3.º	6
(Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD)	6
Norma 4.º	7
(Objetivos do Regulamento).....	7
Norma 5.º	7
(Missão e Objetivos do SAD).....	7
Norma 6.º	8
(Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas)	8
Norma 7.º	9
(Capacidade)	9
CAPÍTULO II.....	10
PROCESSO DE ADMISSÃO	10
Norma 8.º	10
(Condições de Admissão)	10
Norma 9.º	10
(Critérios de Admissão)	10
Norma 10.º	11
(Processo de Candidatura)	11
Norma 11.º	12
(Base de Dados de Inscrições)	12
Norma 12.º	12
(Admissão).....	12
Norma 13.º	13
(Período de ambientação)	13
Secção I.....	14
Relações Contratuais.....	14
Norma 14.º	14



(Registo dos Utentes).....	14
Norma 15.º	14
(Chave do Domicílio)	14
Norma 16.º	15
(Contrato de Prestação de Serviços)	15
Norma 17.º	15
(Comunicações)	15
Norma 18.º	16
(Processo Individual de Utente).....	16
Norma 19.º	17
(Determinação da Comparticipação)	17
Norma 20.º	18
(Cálculo do Rendimento Per Capita)	18
Norma 21.º	19
(Prova dos Rendimentos e Despesas do Utente).....	19
SUBSECÇÃO I.....	20
COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO	20
Norma 22.º	20
(Comparticipação do Utente).....	20
Norma 23.º	21
(Conceitos).....	21
Subsecção II.....	23
Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação	23
CAPÍTULO III	24
CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO	24
Norma 24.º	24
(Horário de Funcionamento).....	24
Norma 25.º	24
(Família/Responsáveis).....	24
Norma 26.º	24
(Direitos dos Utentes)	24
Norma 27.º	25
(Deveres dos Utentes)	25

ses
DL
Paula
Cey
B.
AR
Estro



Santa Casa da Misericórdia de Amieira do Tejo

Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário

Norma 28.º	25
(Direitos da Misericórdia)	25
Norma 29.º	26
(Deveres da Misericórdia)	26
Norma 30.º	26
(Acompanhante)	26
CAPÍTULO IV	28
DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS	28
Norma 31.º	28
(Sanções/Procedimentos)	28
Norma 32.º	28
(Cessação da Prestação de Serviços)	28
CAPÍTULO V	30
CULTO	30
Norma 33.º	30
(Religiões)	30
CAPÍTULO VI	30
DISPOSIÇÕES FINAIS	30
Norma 34.º	30
(Alterações ao Regulamento)	30
Norma 35.º	30
(Integração de Lacunas)	30
Norma 36.º	31
(Disposições Complementares)	31
Norma 37.º	31
(Livro de Reclamações)	31
Norma 38.º	31
(Entrada em vigor)	31
Norma 39.º	31
(Aprovação, Edição e Revisões)	31



ses
(2L)
Pantale
A
B.
A
B
B
ESTO

CAPÍTULO I DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD

Norma 1.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 de Amieira do Tejo, sita na Rua Trás do Curral n.º 5 - 6050-119 em Amieira do Tejo, doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por SAD e Misericórdia.

Norma 2.º

(Legislação Aplicável)

1. O Serviço de Apoio Domiciliário rege-se pelo disposto na legislação e normativos aplicáveis, designadamente:
 - a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, na redação atual, que aprova o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
 - b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na redação atual, que define os critérios, regras e formas do modelo específico de cooperação entre o Instituto da Segurança Social, I. P., e as IPSS ou entidades legalmente equiparadas;
 - c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro, que estabelece as condições de instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
 - d) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, na redação atual, designadamente a conferida pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas;



Santa Casa da Misericórdia de Amieira do Tejo

Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário

- e) Regulamento (UE) 2016/679, de 27 de abril, Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, e demais legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede da Comissão Nacional de Cooperação (CNC), quando aplicáveis;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho aplicável à Santa Casa da Misericórdia de Amieira do Tejo;
- i) Compromisso da Santa Casa da Misericórdia de Amieira do Tejo.

Norma 3.º

(Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD)

1. O tratamento de dados pessoais dos Utentes, familiares, responsáveis e/ou Acompanhantes é efetuado nos termos do Regulamento (UE) 2016/679, de 27 de abril, da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, e demais legislação aplicável.
2. Os dados recolhidos destinam-se exclusivamente à instrução da candidatura, admissão, contratualização, prestação de cuidados e serviços, gestão administrativa, faturação, cumprimento de obrigações legais e articulação com entidades públicas ou privadas quando legalmente exigido ou necessário à proteção do Utente.
3. A Misericórdia procede apenas ao tratamento dos dados adequados, pertinentes e limitados ao necessário para as finalidades acima identificadas, garantindo a confidencialidade, integridade, segurança e acesso restrito aos profissionais que deles necessitem para o exercício das suas funções.
4. Os dados pessoais são conservados pelo período necessário ao cumprimento das finalidades que determinaram a sua recolha e durante os prazos legalmente exigidos, sendo posteriormente eliminados ou arquivados nos termos legais.
5. O titular dos dados pode exercer os direitos de acesso, retificação, apagamento, limitação do tratamento, oposição e portabilidade, nos termos legalmente aplicáveis, mediante pedido dirigido à Misericórdia.
6. O titular dos dados tem ainda o direito de apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados.



Norma 4.º

(Objetivos do Regulamento)

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

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

Norma 5.º

(Missão e Objetivos do SAD)

1. O SAD é uma Resposta Social, que consiste na prestação de cuidados e serviços individualizados e personalizados no domicílio dos Utentes quando, por motivo de doença, deficiência, idade, ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.
2. O cumprimento desta missão obedece a uma estratégia de respeito pelos imperativos legais em vigor e pelos direitos do Utente, e enquanto ser biopsicossocial e espiritual dotado de dignidade e direitos, cuja relação assenta num compromisso com a qualidade e os mais elevados padrões éticos.
3. Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional e caritativa da Misericórdia, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão do SAD os princípios da dignidade humana, da família como célula cristã fundamental da sociedade, da corresponsabilidade, da entreaajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da conservação dos direitos adquiridos, da tolerância e da informação.
4. O SAD, nas suas atividades, e de acordo com o estatuído legalmente, visa alcançar os seguintes objetivos:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e famílias;
 - b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - c) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia dos utentes;



Santa Casa da Misericórdia de Amieira do Tejo

Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário

- d) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos Utentes, sendo estes objeto de contratação;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e outros cuidadores.

Norma 6.º

(Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas)

1. Para concretizar os objetivos suprarreferidos, o SAD assegurará, de acordo com as necessidades avaliadas, os serviços contratualizados e os meios disponíveis:
 - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - b) Higiene habitacional estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - c) Fornecimento e apoio nas refeições, de acordo com as dietas prescritas ou tecnicamente indicadas;
 - d) Tratamento da roupa de uso pessoal do Utente;
 - e) Apoio em atividades de animação, socialização e ligação à comunidade, incluindo, quando aplicável, aquisição de bens, pagamento de serviços ou deslocação a entidades da comunidade;
 - f) Articulação com serviços de saúde, familiares, cuidadores e outras entidades relevantes, quando necessário.
2. O SAD pode ainda assegurar outros serviços complementares, quando disponíveis e contratualizados, pagos de acordo com a tabela de preços em vigor, designadamente:
 - a) Transporte;
 - b) Cuidados de imagem;
 - c) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
 - d) Serviço de teleassistência, quando disponível e expressamente contratado;
 - e) Acompanhamento a consultas, exames ou entidades externas.



Santa Casa da Misericórdia de Amieira do Tejo

Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário

Norma 7.º

(Capacidade)

O Serviço de Apoio Domiciliário tem uma capacidade de 54 utentes.

ses
RL
P. Almeida
UY
B.
SO
~~DE~~
B
AD
esto



CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO

Norma 8.º

(Condições de Admissão)

1. A admissão do Utente 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 Utente/e ou seus familiares (condição indispensável);
 - c) Ter razões fundamentadas que permitam a manutenção do utente no domicílio, designadamente, a existência de um domicílio dotado de infraestruturas e de condições mínimas de habitabilidade;
 - d) Ter o apoio necessário da parte de familiares, amigos e/ou voluntários, que lhe assegurem os cuidados informais.
 - e) A prestação do SAD depende da existência de condições mínimas de acesso, higiene, segurança e habitabilidade no domicílio, bem como da compatibilidade entre as necessidades do Utente e os meios humanos e técnicos disponíveis.
 - f) A admissão pode ser recusada ou condicionada quando, após avaliação técnica, se conclua que os cuidados necessários ultrapassam o âmbito do SAD ou colocam em risco sério o Utente, trabalhadores ou terceiros.

Norma 9.º

(Critérios de Admissão)

1. A admissão de Utentes será feita mediante avaliação técnica e aplicação conjugada dos seguintes critérios de prioridade:
 - a) Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social - 30%;
 - b) Grau de dependência/funcionalidade e necessidade de cuidados - 30%;
 - c) Situação de carência económica ou social - 20%;



ses
RL
Pankh
Cy
B.
AQ
B
R
EST

- d) Residência na área de influência da resposta social e viabilidade logística da prestação do serviço - 20%.
 - e) Em caso de empate, prevalece a maior pontuação no critério da alínea a); mantendo-se o empate, seguem-se sucessivamente os critérios das alíneas b), c) e d).
 - f) Na aplicação destes critérios deve atender-se que o SAD procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos socialmente mais desfavorecidos, conjugando a prioridade social com a sustentabilidade e viabilidade da prestação dos serviços.
2. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o SAD procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos socialmente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

Norma 10.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. Os candidatos a utente, familiar/responsável e/ou Acompanhante deverá dirigir-se ao/ à Diretor(a) Técnico/a de SAD, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um **Processo Individual do Utente**. Deverá, nesse momento, em cumprimento Regulamento Geral de Proteção de Dados, entregar prova dos 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;
 - 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;



Santa Casa da Misericórdia de Amieira do Tejo

Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário

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

Norma 11.º

(Base de Dados de Inscrições)

1. As inscrições de potenciais utentes, para efeitos de posterior admissão, serão registadas numa Base de Dados.

Norma 12.º

(Admissão)

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao/à candidato/a feita pelo Diretor(a) Técnico(a) destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, Normas, Princípios e Valores da Misericórdia.
2. Sempre que haja vagas, as admissões dos utentes serão efetuadas sob a proposta da Direção Técnica, cabendo à Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia decidir sobre a admissão dos utentes e a respetiva comparticipação mensal.
3. O SAD deve no ato de admissão:



- a) Prestar ao Utente, familiar/responsável e/ou Acompanhante, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano do SAD;
 - b) Informar o Utente, familiar/responsável e/ou Acompanhante do valor da comparticipação a pagar à Misericórdia;
 - c) Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual previamente definido com o familiar/responsável, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
 - d) Informar o Utente, familiar/responsável do Regulamento Interno;
 - e) Informar o utente, familiar/responsável da forma de pagamento da mensalidade e do funcionamento de todos os serviços.
4. Será solicitado ao familiar/responsável pelo pedido de acolhimento que assumam:
- a) A obrigação de acompanhar e apoiar o utente durante a estadia no SAD;
 - b) A responsabilidade de se providenciar pela receção do utente em caso de inadaptção, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de prestação de serviços;
5. A falta de veracidade nas informações prestadas pelo Utente, familiar/responsável e/ou Acompanhante familiares/responsáveis e/ou Utentes, poderá originar a não admissão do utente no equipamento ou a respetiva denúncia do contrato de prestação de serviços celebrado com a Misericórdia.

Norma 13.º

(Período de ambientação)

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

ses
RL
fante
Cuf
B.
BQ
B
M
Estor



Secção I

Relações Contratuais

Norma 14.º

(Registo dos Utentes)

1. Deverá existir registo de Utentes, atualizado, onde conste a identificação do Utente, motivo e contactos a estabelecer em emergências.
2. O processo individual deve permanecer na Instituição.

Norma 15.º

(Chave do Domicílio)

1. Deverá constar no Processo Individual do Utente:
 - a. Termo de Responsabilidade (Usufruto da Chave);
 - b. Termo de Entrega/devolução da Chave;
 - c. O nome dos colaboradores responsáveis pelo acesso e gestão do/a Utente;
 - d. Um registo de saída e entrada das chaves nas instalações do SAD;
2. O local onde são guardadas as chaves só deve ser acessível aos funcionários responsáveis pela sua gestão.
3. Os funcionários responsáveis pela gestão da chave não estão autorizados após o turno a levar as chaves consigo.
4. A chave do domicílio apenas será guardada pela Misericórdia quando tal seja estritamente necessário à prestação dos serviços contratados e mediante autorização escrita do Utente ou representante legal, devendo existir registo de entrega, utilização e devolução.
5. A utilização da chave limita-se ao acesso necessário à prestação dos serviços contratados ou à atuação em situação de emergência, ficando proibida qualquer utilização para fins alheios ao SAD.



Norma 16.º

(Contrato de Prestação de Serviços)

1. A prestação de serviços do SAD pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, após a sua celebração.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os Utentes, seus familiares/responsáveis e/ou representante legal, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os Utentes, familiares/responsáveis e/ou representante legal, após o conhecimento do presente Regulamento Interno, devem assinar contrato de prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento, receção e aceitação das regras constantes do presente regulamento.
4. Sempre que o utente não possa assinar o regulamento interno nem o contrato de prestação de serviços, por quaisquer razões físicas ou por não saber ler/escrever, deverá ser aposta a sua impressão digital, no lugar da sua assinatura, e escrever-se termo de rogo, assinando o familiar, o responsável ou o gestor de negócios. No caso de o utente, por razões psíquicas, se encontrar interdito ou inabilitado do exercício dos seus direitos, os referidos documentos deverão ser assinados, em seu lugar, pelo tutor, curador ou representante legal.
5. O Regulamento Interno, salvo em casos excepcionais e a pedido do Utente, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante, ser-lhe-á entregue via e-mail.

Norma 17.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 o número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.



Santa Casa da Misericórdia de Amieira do Tejo

Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário

2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Misericórdia proceder ao envio dos recibos de comparticipação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.
3. É da exclusiva responsabilidade do Utente, familiar/responsável e/ou Acompanhante, 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.

Norma 18.º

(Processo Individual de Utente)

1. Será organizado, para cada Utente, um Processo Individual (PI), confidencial e de acesso restrito, destinado a documentar a candidatura, admissão, contratualização, acompanhamento, serviços prestados, evolução da situação do Utente e cessação da prestação de serviços.
2. O Processo Individual deve conter, designadamente:
 - a) Ficha de inscrição e ficha de admissão;
 - b) Identificação completa do Utente e documentos legalmente necessários;
 - c) Data de início da prestação dos serviços;
 - d) Identificação e contactos do familiar/responsável, pessoa de referência e/ou Acompanhante;
 - e) Identificação e contacto do médico assistente e informação de saúde necessária à adequada prestação dos serviços, organizada de forma autónoma quando aplicável;
 - f) Avaliação social, funcional e habitacional, incluindo caracterização da situação familiar, económica, relacional e das condições do domicílio;
 - g) Documentos comprovativos de rendimentos, património e despesas relevantes para o cálculo da comparticipação, incluindo documento com o respetivo cálculo;
 - h) Contrato de prestação de serviços, declaração de tomada de conhecimento do Regulamento Interno, programa/plano de cuidados e serviços e demais documentos de admissão;



- i) Registos de serviços prestados, ocorrências relevantes, ausências, alterações de saúde, anomalias detetadas no domicílio, reclamações ou outras situações relevantes;
 - j) Quando aplicável, termo de responsabilidade e registo de entrega, utilização e devolução da chave do domicílio;
 - k) Documentos relativos à cessação do contrato, com indicação da data, motivo e acerto de contas, quando aplicável.
3. O Programa de Cuidados e Serviços deve identificar os serviços contratualizados, dias e horários previsíveis de prestação, responsáveis, objetivos de intervenção e regras específicas acordadas com o Utente e/ou familiar/responsável.
 4. O Processo Individual deve permanecer atualizado, arquivado em condições de segurança e confidencialidade, com acesso limitado aos profissionais que dele necessitem para o exercício das suas funções.

Norma 19.º

(Determinação da Comparticipação)

1. Na determinação das comparticipações dos Utentes deverão ser observados os seguintes princípios:
 - **Princípio da Universalidade** – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de Utentes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.
 - **Princípio da justiça social** – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os Utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.
 - **Princípio da proporcionalidade** – a comparticipação de cada Utente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.
2. A comparticipação financeira devida pela utilização de serviços presentes no n.º 1 do Norma 5.º do presente Regulamento Interno, dos utentes abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar.



Santa Casa da Misericórdia de Amieira do Tejo

Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário

SAD 5 Dias	Percentagem a aplicar	SAD Dias Úteis + Fim-de-semana	Percentagem a aplicar
2 Serviços	45%	2 Serviços	60%
3 Serviços	50%	3 Serviços	65%
4 Serviços	60%	4 Serviços	75%
5 Serviços	De 61% a 75%	5 Serviços	75%

4. A contratação dos serviços é definida em função da avaliação técnica e das necessidades do Utente, devendo o contrato identificar expressamente os serviços a prestar, a periodicidade, o valor da comparticipação e os serviços complementares eventualmente contratados.
5. O SAD pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, que serão pagos, mediante preçário devidamente afixado em lugar visível.
6. A comparticipação máxima do utente corresponde ao Custo Médio por Utente, registado no ano transato, e devidamente afixado.
7. Serão solicitados anualmente ao Utente e ao agregado familiar, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.
8. Quando se verifique alguma alteração da situação socioeconómica do agregado familiar que determine alteração da respetiva comparticipação mensal, o Utente ou familiar, pode solicitar por escrito à Mesa Administrativa a revisão da mensalidade mediante apresentação de comprovativos da referida alteração. Contudo, o valor da mensalidade atualizado somente se torna efetivo a partir do mês seguinte àquele em que se verificar a sua aprovação.

Norma 20.º

(Cálculo do Rendimento Per Capita)

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



Santa Casa da Misericórdia de Amieira do Tejo

Serviço de Apoio Domiciliário

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

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas¹

N= Número de elementos do agregado familiar

2. A comparticipação financeira devida pela utilização dos serviços presentes no Norma 6.º deste Regulamento, para utentes abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar.

Norma 21.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. Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social.
3. 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 utente.
4. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva Nota de Liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do utente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

¹ Ver – Conceitos

12L



Santa Casa da Misericórdia de Amieira do Tejo

Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário

5. 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

Norma 22.º

(Comparticipação do Utente)

1. Os Utentes obrigam-se a pagar no mês de agosto e dezembro, a comparticipação que incide sobre os subsídios de férias e de Natal, respetivamente, ou caso o solicitem poderá aquele montante ser fracionado e acrescido à comparticipação mensal.
2. Caso exista a necessidade, por questões de dependência do utente, da Misericórdia efetuar 2 deslocações diárias ao domicílio do utente para fazer a higiene pessoal e fornecer a alimentação, globalmente estes serviços são considerados quatro serviços.
3. As mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, tendo em conta o disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.
4. Os Complementos por Dependência fazem parte do rendimento do utente para o cálculo do rendimento *per capita*.
5. A comparticipação do Utente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 25 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
6. O pagamento pode ser efetuado em dinheiro, cheque, MB, ou transferência bancária (IBAN PT50003520610000379943043), sendo exigido neste último caso o respetivo comprovativo.
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.

Norma 23.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 similares, 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.
3. 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, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite

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 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).

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

10. **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;



Santa Casa da Misericórdia de Amieira do Tejo

Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário

- 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.

Subsecção II

Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

1. Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos por Acordo de Cooperação, é livre a fixação do valor da participação do utente, desde que não ultrapasse o Custo Médio por Utente (devidamente afixado) registado no ano anterior.



CAPÍTULO III

CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Norma 24.º

(Horário de Funcionamento)

O SAD funciona sete dias por semana, entre as 9h00 e as 19h00, podendo ser alargado 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.

Norma 25.º

(Famíliares/Responsáveis)

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

Norma 26.º

(Direitos dos Utentes)

Constituem Direitos do Utente do SAD:

- a) Usufruir de ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito dos serviços de Apoio Domiciliário;
- b) Participar nas atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- c) Exigir respeito pela sua identidade, personalidade, bem como uma relação de equilíbrio e afeto;
- d) Exigir a eficiência e eficácia nos cuidados prestados;
- e) Que o seu domicílio seja considerado inviolável, devendo cada funcionária atuar com o máximo de respeito pelos usos e costumes do idoso, não fazendo alterações nem eliminando objetos e bens sem prévia autorização;



Handwritten signatures and initials in blue ink, including "DL", "A. B.", "Cay", "B.", "R.", "ESP", "B.", "R.", and "Cay".

- f) Quando se trata de uma pessoa que viva só ou se encontre só, no momento da morte, o funcionário deve permanecer no domicílio até que tenha/ venha alguém responsável pelo acompanhamento da situação.

Norma 27.º

(Deveres dos Utentes)

Os utentes de SAD devem:

- a) Exigir dos funcionários apenas funções no âmbito das suas competências;
- b) Colaborar com a equipa, na medida das suas possibilidades;
- c) Comparticipar nos custos dos serviços prestados, de acordo com a tabela em vigor na Instituição;
- d) Comparticipar em atividades que impliquem custos adicionais, se for seu desejo participar;
- e) Comunicar qualquer alteração do montante do rendimento;
- f) Comunicar alterações, nomeadamente de saúde, que impliquem mudança da prestação do serviço;
- g) Cumprir as normas do Regulamento em vigor.

Norma 28.º

(Direitos da Misericórdia)

São direitos da Instituição:

- a) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- b) Receber atempadamente a mensalidade/ comparticipação familiar acordada;
- c) Ver respeitado o seu património;
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo (a) utente e/ou familiares no ato da admissão;
- e) À Instituição é reservado o direito de suspender este serviço, sempre que os(as) utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou



Santa Casa da Misericórdia de Amieira do Tejo

Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário

prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o seu relacionamento com terceiros e a imagem própria da Instituição.

Norma 29.º

(Deveres da Misericórdia)

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

- a) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;
- b) Proporcionar o acompanhamento adequado a cada utente;
- c) Assegurar a existência de Recursos Humanos necessários para este serviço;
- d) Proceder à admissão dos utentes de acordo com os critérios definidos em regulamento;
- e) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- f) Assegurar o normal funcionamento do Serviço do SAD.

Norma 30.º

(Acompanhante)

1. O Representante Legal é a pessoa familiar ou não do Utente, que assumirá os Direitos e Deveres titulados pelo Utente ou por conta própria, e que se relacionará com a Misericórdia.
2. A Misericórdia relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o Representante Legal, prestando unicamente a este, quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.
3. Representante Legal tem direito a:



Santa Casa da Misericórdia de Amieira do Tejo

Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário

- 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) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao utente, com a devida autorização do próprio;
 - c) A ser recebido pela Diretora-Técnica, sempre que solicite e tal seja justificado;
 - d) A efetuar reclamações e sugestões.
4. O Acompanhante tem os seguintes deveres:
- a) Cumprir e respeitar as cláusulas do presente contrato e regulamento interno, que não sejam de natureza pessoal do utente, não podendo cessar para si o contrato, sem que seja cessado conjuntamente com o utente;
 - b) A prestar todas as informações sobre o utente relativas ao bem-estar e correto acompanhamento do mesmo, assim como colaborar com a Instituição na satisfação das suas necessidades, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
 - c) Colaborar com a equipa;
 - d) Tratar os utentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
 - e) Apoiar e acompanhar sempre que possível o utente aos serviços diferenciados de saúde.



CAPÍTULO IV DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

Norma 31.º

(Sanções/Procedimentos)

1. O incumprimento do presente Regulamento Interno pode determinar a aplicação de medidas proporcionais à gravidade da situação, precedidas de avaliação pela Direção Técnica e decisão da Mesa Administrativa, salvaguardando a audição do Utente e, quando aplicável, do familiar/responsável ou Acompanhante.

As medidas aplicáveis são, designadamente:

- a) Advertência verbal ou escrita;
- b) Definição de plano de acompanhamento ou de medidas corretivas;
- c) Reavaliação dos serviços contratualizados ou proposta de encaminhamento para resposta social mais adequada;
- d) Cessação do contrato de prestação de serviços, nos termos do presente Regulamento e do contrato.
- e) Quando estejam em causa factos suscetíveis de constituir crime, a Misericórdia comunicará a situação às autoridades competentes, sem prejuízo das medidas imediatas necessárias à proteção dos Utentes e trabalhadores.

Norma 32.º

(Cessação da Prestação de Serviços)

1. O contrato de prestação de serviços pode cessar por:
 - a) Acordo escrito das partes;
 - b) Caducidade, designadamente por falecimento do Utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, alteração das condições do domicílio que inviabilize a prestação em segurança ou ausência injustificada por período superior a 30 dias;
 - c) Denúncia por qualquer das partes, mediante comunicação escrita com antecedência mínima de 60 dias, salvo prazo diferente previsto no contrato;



- d) Resolução com justa causa, por incumprimento grave ou reiterado das obrigações contratuais ou regulamentares;
 - e) Inadaptação ou alteração superveniente da situação funcional, clínica, habitacional ou comportamental do Utente, quando, após avaliação técnica e/ou clínica, se conclua que o SAD não dispõe de condições adequadas para assegurar os serviços em segurança.
2. O incumprimento do prazo de aviso prévio implica o pagamento à parte não faltosa de indemnização correspondente à comparticipação mensal do período de aviso prévio em falta, salvo motivo atendível aceite pela Mesa Administrativa.
 3. Constitui justa causa, nomeadamente: falta de pagamento de mensalidades ou despesas vencidas; falsas declarações relevantes; incumprimento grave do Regulamento Interno ou do contrato; comportamento que ponha em risco sério o próprio, trabalhadores ou terceiros; impossibilidade de acesso seguro ao domicílio; ou impossibilidade comprovada de prestação adequada dos serviços contratados.
 4. A cessação por iniciativa da Misericórdia deve ser comunicada por escrito ao Utente e, quando aplicável, ao familiar/responsável ou Acompanhante, indicando os fundamentos, a data de produção de efeitos e, sempre que necessário, as diligências de articulação para encaminhamento adequado.
 5. Nos primeiros 30 dias de vigência do contrato, pode a prestação cessar por inadaptação do Utente, inadequação da resposta às suas necessidades ou inexistência de condições no domicílio para prestação dos serviços em segurança, devendo a situação ser tecnicamente fundamentada e comunicada por escrito.
 6. O familiar/responsável ou Acompanhante não pode fazer cessar unilateralmente o contrato em substituição do Utente quando este tenha capacidade para decidir, sem prejuízo das situações legalmente previstas.



CAPÍTULO V

CULTO

Norma 33.º

(Religiões)

1. Os Utentes têm direito à liberdade de consciência, religião e culto, podendo professar ou não professar qualquer religião. A assistência religiosa ou espiritual será facilitada sempre que solicitada pelo Utente ou, quando aplicável, pelo seu representante legal, no respeito pela vontade do Utente, pela natureza domiciliária do SAD, pelos direitos de terceiros e pelas regras de segurança e funcionamento.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma 34.º

(Alterações ao Regulamento)

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

Norma 35.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.



RL
Pantale
Cyl
B.
R
B
B
B
B

Norma 36.º

(Disposições Complementares)

(Regras relativas a outros aspetos imprescindíveis ao adequado funcionamento da Resposta Social, nomeadamente períodos de encerramento, seguros e outros).

Norma 37.º

(Livro de Reclamações)

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Misericórdia possui Livro de Reclamações em suporte físico e eletrónico, podendo ser solicitado junto dos serviços administrativos ou da Direção Técnica sempre que desejado.
 - a. O referido documento existe também em suporte digital o qual poderá ser acedido através do site ou endereço eletrónico que se encontra afixado no placard da entrada principal.
 - b. Não obstante, nos números anteriores poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao/à Diretor/a Técnico/a do SAD ou outro responsável.

Norma 38.º

(Entrada em vigor)

O presente Regulamento Interno entra em vigor no dia seguinte ao da sua aprovação pela Mesa Administrativa, salvo deliberação expressa em sentido diferente.

Norma 39.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.



Santa Casa da Misericórdia de Amieira do Tejo

Regulamento Interno

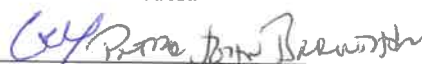
Serviço de Apoio Domiciliário

Aprovado em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Amieira do Tejo, em 27/07/2026 conforme ata respetiva.

A Mesa Administrativa


Provedor


Vice-Provedora


Secretário


Tesoureiro

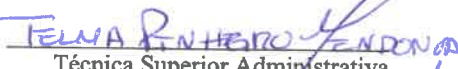

Vogal Efetivo

Equipa Técnica


Diretora-Técnica

Médico

Enfermeira


Técnica Superior Administrativa


Animadora Sociocultural


Encarregada