



# REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Santa Casa da Misericórdia de Espinho

AÇÕES QUE TRANSFORMAM, RESULTADOS QUE EMOCIONAM...

Código  
AAD.RI0.01

elaborado  
SR

revisão  
03 (2022)

aprovado  
P' Mesa Administrativa  
Pedro Nelson Sousa, Dr.

data  
29/11/2023





## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| <b>CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS</b> .....                                     | 3  |
| NORMA 1.ª   Âmbito de Aplicação .....  | 3  |
| NORMA 2.ª   Legislação Aplicável.....  | 3  |
| NORMA 3.ª   Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD) .....                  | 3  |
| NORMA 4.ª   Objetivos do Regulamento.....  | 3  |
| NORMA 5.ª   Objetivos da Resposta Social .....                                   | 4  |
| NORMA 6.ª   Destinatários .....  | 4  |
| NORMA 7.ª   Cuidados e Serviços.....   | 4  |
| NORMA 8.ª   Capacidade.....  | 5  |
| <b>CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES</b> .....                      | 5  |
| NORMA 9.ª   Condições de Admissão .....  | 5  |
| NORMA 10.ª   Critérios de Priorização na Admissão.....                           | 5  |
| NORMA 11.ª   Candidatura e Inscrição.....  | 6  |
| NORMA 12.ª   Lista de Inscritos e Lista de Espera.....                           | 6  |
| NORMA 13.ª   Admissão .....  | 6  |
| NORMA 14.ª   Acolhimento de Novos/as Clientes .....                              | 7  |
| NORMA 15.ª   Processo Individual do/a cliente .....                              | 7  |
| <b>CAPÍTULO III – RELAÇÕES CONTRATUAIS</b> .....                                 | 8  |
| NORMA 16.ª   Contrato de Prestação de Serviços .....                             | 8  |
| NORMA 17.ª   Comunicação e Articulação com a Família .....                       | 8  |
| <b>CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÕES</b> .....                                      | 9  |
| NORMA 18.ª   Princípios Subjacentes à Comparticipação .....                      | 9  |
| NORMA 19.ª   Cálculo do Rendimento <i>Per Capita</i> .....                       | 9  |
| NORMA 20.ª   Comparticipações.....   | 11 |
| NORMA 21.ª   Montante e Revisão da Comparticipação Familiar .....                | 11 |
| NORMA 22.ª   Pagamento de Mensalidades.....                                      | 11 |
| <b>CAPÍTULO V - REGRAS DE FUNCIONAMENTO</b> .....                                | 12 |
| NORMA 23.ª   Horários de Funcionamento .....                                     | 12 |
| NORMA 24.ª   Faltas ou Situações de Emergência.....                              | 12 |
| NORMA 25.ª   Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos..... | 12 |
| <b>CAPÍTULO VI - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS</b> .....                     | 12 |
| NORMA 26.ª   Fornecimento e apoio nas refeições.....                             | 12 |
| NORMA 27.ª   Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal .....                     | 13 |
| NORMA 28ª   Cuidados de Imagem Básicos.....                                      | 13 |
| NORMA 29.ª   Tratamento da Roupa .....   | 13 |



|   |            |
|---|------------|
| NORMA 30. <sup>a</sup>   Higiene Habitacional .....   | 13         |
| NORMA 31. <sup>a</sup>   Atividades de Animação e Socialização .....                          | 13         |
| NORMA 32. <sup>a</sup>   Serviço de Teleassistência.....                                      | 14         |
| NORMA 33. <sup>a</sup>   Administração da Medicação Prescrita.....                            | 14         |
| NORMA 34. <sup>a</sup>   Apoio Psicossocial .....   | 14         |
| NORMA 35. <sup>a</sup>   Formação e Sensibilização dos Familiares e Cuidadores Informais..... | 14         |
| NORMA 36. <sup>a</sup>   Realização de Pequenas Reparações/Modificações no Domicílio .....    | 14         |
| NORMA 37. <sup>a</sup>   Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia .....                 | 14         |
| NORMA 38. <sup>a</sup>   Outros Serviços .....  | 15         |
| NORMA 39. <sup>a</sup>   Guarda da Chave do Domicílio.....                                    | 15         |
| <b>CAPÍTULO VII - RECURSOS .....</b>  | <b>15</b>  |
| NORMA 40. <sup>a</sup>   Direção Técnica .....  | 15         |
| NORMA 41. <sup>a</sup>   Pessoal .....  | 15         |
| NORMA 42. <sup>a</sup>   Voluntário/a e Estagiário/a .....                                    | 15         |
| <b>CAPÍTULO VIII - DIREITOS E DEVERES .....</b>   | <b>15</b>  |
| NORMA 43. <sup>a</sup>   Direitos e Deveres dos/as Clientes .....                             | 15         |
| NORMA 44. <sup>a</sup>   Direitos e Deveres do/a Responsável pelo/a Cliente.....              | 16         |
| NORMA 45. <sup>a</sup>   Direitos e Deveres da Misericórdia.....                              | 16         |
| NORMA 46. <sup>a</sup>   Direitos e deveres dos/as funcionários/as.....                       | 17         |
| <b>CAPÍTULO IX - CESSAÇÃO DE SERVIÇOS .....</b>   | <b>18</b>  |
| NORMA 47. <sup>a</sup>   Cessaçã o da Prestação de Serviços.....                              | 18         |
| <b>CAPÍTULO X - DISPOSIÇÕES FINAIS .....</b>  | <b>19</b>  |
| NORMA 48. <sup>a</sup>   Reclamações, Sugestões, Elogios e Denúncias .....                    | 19         |
| NORMA 49. <sup>a</sup>   Resolução de Litígio .....   | 19         |
| NORMA 50. <sup>a</sup>   Registo de Ocorrências .....   | 19         |
| NORMA 51. <sup>a</sup>   Sistema de Videovigilância.....                                      | 19         |
| NORMA 52. <sup>a</sup>   Alterações ao Presente Regulamento.....                              | 19         |
| NORMA 53. <sup>a</sup>   Integração de Lacunas e Omissões .....                               | 20         |
| NORMA 54. <sup>a</sup>   Aprovação, Edição e Revisões.....                                    | 20         |
| <b>ANEXO 1 .....</b>  | <b>21</b>  |
| Critérios de Priorização na Admissão e Fatores de Ponderação .....                            | 21         |
| Comparticipação do/a Cliente.....   | 212        |
| <b>ANEXO 2 .....</b>  | <b>223</b> |
| Tabela de controlo e revisões .....   | 223        |

## CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

### NORMA 1.ª | Âmbito de Aplicação

A Santa Casa da Misericórdia de Espinho, adiante designada por Misericórdia, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), celebrado com o Centro Distrital de Aveiro, a 29 de setembro de 1989, sita na Rua da Idanha, 300, Anta, Espinho, rege-se pelas presentes normas.

### NORMA 2.ª | Legislação Aplicável

O SAD rege-se pelo estipulado:

- 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 de CNC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho aplicável à Santa Casa da Misericórdia de Espinho;
- h) Compromisso da Santa Casa da Misericórdia de Espinho.

### NORMA 3.ª | Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD)

1. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos serviços da Misericórdia.
2. O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição ou for legalmente exigido, sendo fornecido a terceiros no estrito cumprimento das prescrições legais.
3. Os dados são tratados sob orientação do/a responsável e do/a encarregado/a da proteção de dados (DPO) e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de clientes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.
4. O/a cliente dispõe do direito de solicitar ao responsável pelo tratamento o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação ou o seu apagamento, e a limitação do tratamento no que disser respeito ao titular dos dados, ou do direito de se opor ao tratamento, bem como do direito à portabilidade dos dados, podendo para o efeito solicitar documento específico para o exercício desse direito.
5. O/a cliente dispõe do direito de apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados, na qualidade de autoridade de controlo.
6. A política de Proteção de Dados encontra-se disponível para consulta no gabinete do/a DPO e no site Institucional.

### NORMA 4.ª | Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos e deveres das partes interessadas;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social.



### **NORMA 5.ª | Objetivos da Resposta Social**

1. O SAD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária.
2. Constituem objetivos do SAD:
  - a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
  - b) Contribuir para a permanência dos/as clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando a institucionalização;
  - c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos/as clientes, sendo estes objetos de contratualização;
  - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
  - e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
  - f) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança;
  - g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
  - h) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
  - i) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
  - j) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
  - k) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
  - l) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

### **NORMA 6.ª | Destinatários**

São destinatários do SAD as famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

### **NORMA 7.ª | Cuidados e Serviços**

1. O SAD disponibiliza os seguintes cuidados e serviços:
  - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando dietas com prescrição médica;
  - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
  - c) Cuidados de imagem básicos;
  - d) Tratamento da roupa do uso pessoal do/a cliente;
  - e) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - f) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
  - g) Serviço de teleassistência;
  - h) Administração da medicação prescrita;
  - i) Apoio psicossocial;
  - j) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos/às clientes.
2. O SAD pode assegurar ainda outros serviços, nomeadamente:
  - a) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
  - b) Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia;
  - c) Outros serviços.

- Os serviços referidos no ponto 2 não estão abrangidos pela comparticipação familiar, pelo que poderão ser faturados mediante a tabela de preços em vigor, devidamente afixada.
- Os cuidados e serviços podem ser prestados em dias úteis e não úteis, de acordo com o contratualizado.

### **NORMA 8.ª | Capacidade**

O SAD tem uma capacidade para 40 clientes, com acordo estabelecido com o Instituto de Segurança Social.

## **CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES**

### **NORMA 9.ª | Condições de Admissão**

- São condições de admissão neste serviço:
  - Encontrar-se no domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica, não podendo assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem dispor de apoio familiar para o efeito;
  - Concordância do/a candidato/a e da família com os princípios, valores e normas regulamentares da Misericórdia;
  - Submeter-se a prévio exame médico ou possuir relatório médico atualizado;
  - Necessitar de, no mínimo, 2 serviços de apoio domiciliário.
- A admissão de candidatos portadores de deficiência, ou qualquer doença não controlada, que possa pôr em risco os colaboradores, será considerada caso a caso, mediante a capacidade dos serviços da Misericórdia e de articulação com as entidades parceiras.

### **NORMA 10.ª | Critérios de Priorização na Admissão**

- São critérios de priorização na admissão:
  - Carência económica (20%);
  - Situação de emergência social encaminhada por outras entidades (18%);
  - Inexistência de retaguarda familiar e/ou de condições de prestação dos cuidados necessários (18%);
  - Coabitar com cliente da mesma resposta social (14%);
  - Frequentar outra resposta social sénior da Misericórdia (10%);
  - Situação de dependência (pela sua condição física ou psíquica) (10%);
  - Residir na área de influência da resposta social (10%);
- A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação de critérios de ponderação. Em caso de empate entre dois ou mais candidatos na sua ordem de priorização, o critério de desempate será a pontuação atribuída ao critério da alínea a) do ponto 1, sendo que, se este não for suficiente, deverão seguir-se os restantes critérios, pela ordem apresentada, até que ocorra o desempate.
- A ordem ou número da inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do/a candidato/a.
- A Misericórdia reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verificarem as seguintes situações:
  - Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de colaboradores;
  - Sempre que o candidato requeira cuidados médicos permanentes para os quais a Resposta Social não está vocacionada;
- Na aplicação destes critérios deve atender-se que o SAD procurará dar resposta prioritária a pessoas economicamente mais desfavorecidas, de acordo com os critérios definidos nos respetivos Compromisso e Regulamentos, conjuntamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.



### **NORMA 11.ª | Candidatura e Inscrição**

1. Para efeito de admissão, o/a candidato/a deverá preencher a ficha de candidatura disponível no site institucional ou na receção da instituição.
2. Após receção da ficha será agendado um atendimento.
3. No atendimento, o/a candidato/a será recebido/a por um/a técnico/a da área social que validará os dados da ficha de candidatura ou apoiará o seu preenchimento. Nesse atendimento será também disponibilizada informação sobre os serviços e o funcionamento, assim como será recolhida informação que permita aferir se o/a candidato/a cumpre os critérios de admissão e de priorização conforme descritos neste Regulamento.

### **NORMA 12.ª | Lista de Inscritos e Lista de Espera**

1. Os/as candidatos/as que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente registados na Lista de Inscritos, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao/à candidato/a ou seu responsável, através de correio eletrónico ou carta.
2. Logo que a Direção Técnica possua toda a informação necessária, avaliará os critérios de priorização da candidatura, passando-a para a Lista de Espera.
3. Quando surge uma vaga, a Direção Técnica analisa a mesma e identifica o candidato mais adequado, tendo em consideração as seguintes condicionantes:
  - a. pontuação do candidato: dá-se prioridade aos candidatos com maior pontuação;
  - b. sustentabilidade: procurar-se-á dar resposta prioritária a pessoas economicamente mais desfavorecidas, de acordo com os critérios definidos nos respetivos Compromisso e Regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.
  - c. características da vaga disponível: o/a candidato/a deverá ser selecionado em função da rota/equipa em que a vaga surgiu.
4. A Lista de Espera é atualizada sempre que existe integração ou retirada de candidatos, bem como através do contacto anual que se efetua de modo a atualizar as informações, desde que a candidatura já tenha mais de 12 meses.
5. A gestão da Base de Dados de Candidatos é da responsabilidade da Direção Técnica.

### **NORMA 13.ª | Admissão**

1. É competente para decidir o processo de admissão o/a Diretor/a Técnico/a.
2. Na existência de vaga para admissão, o/a candidato/a é contactado a fim de se proceder à atualização de informação pessoal e envio de documentação:
  - a) Os dados necessários que constam dos seguintes documentos pessoais do/a candidato/a e do representante legal, quando necessário: BI ou Cartão de Cidadão, Cartão de Beneficiário da Segurança Social, Cartão de Contribuinte, Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que pertença;
  - b) Boletim de vacinas, relatório médico comprovativo da situação clínica do/a candidato/a e indicação de dieta específica (caso exista), plano de vacinação atualizado, exames médicos e guia de medicação;
  - c) Em caso de doença crónica, declaração médica que ateste essa mesma doença e despesa com medicação para este efeito;
  - d) Comprovativos dos rendimentos do/a candidato/a (declaração anual de pensões ou, na ausência deste documento, uma declaração comprovativa da Segurança Social);
  - e) Cópia de declaração de IRS e respetivo comprovativo de liquidação ou, em alternativa, certidão de dispensa de apresentação de declaração de rendimentos;
  - f) Recibo da renda ou prestação da casa;

- g) Em situações especiais, pode ser solicitada a certidão de sentença judicial que regule a representação legal do/a cliente.
5. Em caso de dúvida, a Misericórdia reserva-se o direito de solicitar outros documentos comprovativos.
  6. Os documentos probatórios referidos no ponto 2 deverão ser entregues na receção da Misericórdia em envelope fechado e devidamente identificado com o nome do/a candidato/a ou enviados por correio eletrónico para social@scme.pt com indicação do nome do/a candidato/a.
  7. A falta de veracidade ou omissão nas informações prestadas poderá originar a não admissão do/a candidato/a no equipamento ou a respetiva exclusão.
  8. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
  9. Será marcado novo atendimento para preparação da admissão. Nesse será negociada a data de admissão, definido o valor de participação mensal, assim como modalidades de pagamento, entre outras informações.
  10. Após decisão da admissão do/a candidato/a, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
  11. No ato de admissão:
    - a) É devido o pagamento do valor da primeira mensalidade;
    - b) Assinado o contrato de prestação de serviços, termos de responsabilidade e declarações de consentimento;
    - c) Elaborada a lista de pertences do/a cliente;
    - d) Entregue ao/à cliente cópia do Regulamento Interno.

#### **NORMA 14.ª | Acolhimento de Novos/as Clientes**

1. Acolhimento dos/as novos/as clientes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao/à cliente, após avaliação das suas necessidades no domicílio;
  - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
  - d) Definição e conhecimento dos espaços no domicílio, equipamentos e utensílios a utilizar na prestação dos cuidados;
  - e) Definição das regras e forma de entrada e saída do domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do/a cliente.
2. Aquando da admissão é definido o Programa de Acolhimento, que é monitorizado continuamente e avaliado no final, correspondente a um mês.
3. O período de adaptação do/a idoso/a não excede um mês. Findo o período de adaptação e caso o/a cliente não se integre, deve ser realizada uma avaliação, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Misericórdia, quer ao/à cliente, de rescindir o contrato.
4. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o/a cliente não tem direito a ser reembolsado pelas mensalidades já pagas.

#### **NORMA 15.ª | Processo Individual do/a cliente**

1. Do processo individual do/a cliente consta:
  2. Ficha de candidatura;
  3. Ficha de avaliação diagnóstica;
  4. Carta de Admissibilidade e Carta de Aprovação;
  5. Cópia do Contrato;



6. Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do cliente;
  7. Documentos apresentados no processo de candidatura e admissão;
  8. Dados de identificação e caracterização social do cliente;
  9. Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência;
  10. Identificação e contactos da(s) pessoa(s) próxima(s) do/a cliente em caso de emergência ou necessidade;
  11. Processo de saúde;
  12. Lista de pertences;
  13. Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente;
  14. Plano Individual (PI) e respetiva revisão;
  15. Relatórios de monitorização e avaliação do PI;
  16. Programação dos cuidados e serviços;
  17. Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades;
  18. Registos das ocorrências de situações anómalas;
  19. Registo de períodos de ausência;
  20. Registo da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, os documentos comprovativos.
  21. Outros documentos.
2. O Processo Individual está permanentemente atualizado.
  3. O processo Individual do/a cliente é tendencialmente virtual, sendo que os documentos físicos existentes são arquivados em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, sendo a informação necessária partilhada com outros técnicos ou colegas implicados na prestação de serviços, garantindo sempre a confidencialidade.
  4. No âmbito da prestação de serviços, os dados pessoais do/a cliente poderão ser partilhados com outras entidades no âmbito do cumprimento de obrigações legais.

## CAPÍTULO III – RELAÇÕES CONTRATUAIS

### **NORMA 16.ª | Contrato de Prestação de Serviços**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o/a cliente e/ou responsável e a Misericórdia é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, do qual constam os direitos e deveres expressos das partes, que vigora pelo período de um ano renovável automaticamente, cujo modelo se encontra afixado na Misericórdia.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os/as clientes e seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão, sendo que o Regulamento Interno, salvo em casos excecionais e a pedido do/a responsável, ser-lhe-á entregue via e-mail.
3. Sempre que o/a cliente não possa assinar o contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, será o mesmo assinado pelo/a familiar ou pelo/a seu/sua responsável, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável e escrever-se o termo de rogo.
4. Do contrato é entregue um exemplar ao/à cliente ou responsável e arquivado outro no respetivo processo individual.
5. Sempre que ocorram alterações nos serviços prestados, atualização da mensalidade ou outros aspetos tidos como convenientes, o mesmo será objeto de mútuo consentimento sob a forma de Adenda.

### **NORMA 17.ª | Comunicação e Articulação com a Família**

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 endereço eletrónico ou números de telemóvel

- indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.
2. É da exclusiva responsabilidade do/a cliente 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.
  3. Os representantes legais ou familiares responsáveis podem solicitar entrevistas ou reuniões ao/a Diretor/a Técnico/a ou Diretor/a Geral da Misericórdia sempre que necessário, as quais serão realizadas logo que possível, de acordo com a agenda de ambas as partes.

## CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÕES

### NORMA 18.ª | Princípios Subjacentes à Comparticipação

1. Na determinação das comparticipações dos clientes deverão ser observados os seguintes princípios:
  - a) *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;
  - b) *Princípio da justiça social* – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os clientes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores;
  - c) *Princípio da proporcionalidade* – a comparticipação de cada cliente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.
2. O custo de funcionamento do SAD é suportado, de forma interdependente, pelos clientes, pela própria instituição e pelo Estado.

### NORMA 19.ª | Cálculo do Rendimento *Per Capita*

1. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços/equipamento é determinada de forma proporcional *per capita* do/a cliente, de acordo com o Regulamento das Comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, anexo à Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho.
2. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:
$$RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$$

Sendo que:  
RC= Rendimento *per capita*  
RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)  
D= Despesas mensais fixas  
N= Número de elementos do agregado familiar
3. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário), designadamente:
  - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
  - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
  - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
  - d) Tutores e pessoas a quem o/a cliente esteja confiado/a por decisão judicial ou administrativa;



- e) Adotados e tutelados pelo/a cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao/à cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
4. Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem 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.
5. Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário.
6. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
- a) Do trabalho dependente;
  - b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais: no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados; no âmbito do regime de contabilidade organizada é considerado ou o lucro tributável ou dois IAS (Indexante de Apoio Sociais) por mês, optando pelo maior;
  - c) 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 seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
  - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, excetuando a Prestação Social de Inclusão, que será considerada em 50%);
  - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
  - f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;
  - g) Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do/a requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
  - h) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do/a requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
  - i) O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de Nota de Liquidação de IRS;
  - j) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
7. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar (RAF), consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
  - b) O valor do pagamento do IRS, presente na Nota de Liquidação do agregado familiar;
  - c) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria (constituído pelo montante do capital amortizado e juros devidos);
  - d) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
  - e) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - f) Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.
8. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) da alínea anterior é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG); nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
9. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
- a) É feita mediante a apresentação do Modelo 3 de IRS, respetiva nota de liquidação. Em caso de ausência destes documentos, é solicitado ao agregado familiar declaração do Instituto da Segurança Social com indicação das prestações sociais auferidas e declaração da Autoridade Tributária que comprove a situação IVA;
  - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Misericórdia convencionou um montante de participação até ao limite da participação familiar máxima.
10. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

#### **NORMA 20.ª | Participações**

1. A participação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a tabela em anexo.
2. No valor da participação não se encontram incluídos o pagamento de fraldas, medicamentos ou outras atividades não contempladas no âmbito deste Regulamento Interno.

#### **NORMA 21.ª | Montante e Revisão da Participação Familiar**

1. A participação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do/a cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.
2. Haverá lugar a uma redução de 25% da participação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
3. As participações familiares são revistas anualmente, em setembro, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita*, nas opções de cuidados e serviços a prestar ou no grau de dependência do/a cliente.
4. O/a cliente e/ou responsável tem o dever de informar a Misericórdia de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva participação familiar.
5. Não será realizada a revisão anual da participação familiar aos clientes que tenham sido admitidos nos quatro meses anteriores ao momento em que esta ocorra.

#### **NORMA 22.ª | Pagamento de Mensalidades**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, através de uma das seguintes modalidades:
  - a) Débito Direto;
  - b) Referência Bancária;
  - c) Transferência Bancária;
  - d) Numerário ou Multibanco na Tesouraria da Misericórdia.



2. Sempre que o dia 8 não coincida com um dia útil, o prazo estender-se-á até ao dia útil seguinte.
3. Nas situações de não liquidação da fatura até ao dia 28 do mês é estabelecida uma penalização de 5% do valor da comparticipação mensal, a faturar no mês seguinte.
4. A falta de pagamento por um período igual ou superior a sessenta dias, conjugado com o incumprimento de qualquer plano de regularização da dívida que tenha sido negociado ou com a recusa desta negociação, será motivo para exclusão da resposta social.
5. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
6. Iniciando-se a frequência do SAD noutra dia que não o dia um do mês, será faturado o valor equivalente ao número de dias frequentado.
7. As despesas extra mensalidade efetuadas pelo/a cliente e já faturadas serão pagas com a mensalidade do mês seguinte.

## CAPÍTULO V - REGRAS DE FUNCIONAMENTO

### NORMA 23.ª | Horários de Funcionamento

1. O SAD funciona 7 dias por semana, entre as 8h00 e as 20h00. Encerra nos dias 1 de janeiro, Domingo de Páscoa e 25 de dezembro.
2. Os setores de trabalho distinguem-se por diferenças no horário de atendimento:  
Direção Técnica: 9h00 – 13h00 e 14h00 – 17h00 (segunda a sexta-feira)  
Receção: 8h00 – 20h00 (segunda a domingo)  
Serviços Administrativos: 9h30 – 12h30 e 14h00 – 17h00 (segunda a sexta-feira)  
Tesouraria: 9h30 – 12h00 e 14h00 – 16h00 (segunda a sexta-feira)

### NORMA 24.ª | Faltas ou Situações de Emergência

1. Todas as ausências (impedimento da prestação normal) devem ser comunicadas à Misericórdia:
  - a) Com antecedência, quando previsível;
  - b) No imediato, em todas as outras situações.
2. As ausências não justificadas, superiores a 30 dias consecutivos determinam o cancelamento da respetiva inscrição.
3. Consideram-se faltas devidamente justificadas, nomeadamente: internamento hospitalar e outras acordadas com a Misericórdia.

### NORMA 25.ª | Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

A Misericórdia tem um manual de prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, o qual contempla a forma de atuação e é do conhecimento dos colaboradores.

## CAPÍTULO VI - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

### NORMA 26.ª | Fornecimento e apoio nas refeições

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e apoio a nível de uma refeição principal. Como serviço suplementar é possível fornecer outras refeições, sendo as mesmas consideradas como outro serviço.
2. A distribuição da alimentação é realizada entre as 12h30 e as 13h30. Ressalva-se a possibilidade de atraso em virtude de qualquer imprevisto, sendo os/as clientes avisados.
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social.

4. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório e, em casos excepcionais, que impliquem a aquisição de produtos específicos, poderão originar encargos adicionais a suportar pelo/a mesmo/a, nas situações em que implique a aquisição de produtos específicos para uso exclusivo desse/a cliente, dependendo da sua situação socioeconómica.
5. A contratação do serviço de refeições implica a faturação do recipiente para acondicionar a comida, no primeiro mês dessa contratação, e quando a mesma já não reúna condições de continuar a ser utilizada, de forma a ser substituída.

#### **NORMA 27.ª | Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente.
2. Sempre que necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.
3. A equipa poderá colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, em articulação com os serviços da Unidade de Saúde Familiar do cliente, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.
4. A aquisição de fraldas, cuecas-fralda, pensos ou outros produtos de incontinência é da responsabilidade do/a cliente, podendo, contudo, os mesmos ser solicitados à Misericórdia, sendo o valor dos mesmos cobrado aquando da faturação mensal, de acordo com o preço faturado pelo fornecedor, não constituindo uma mais valia do ponto de vista financeiro para a Misericórdia.

#### **NORMA 28.ª | Cuidados de Imagem Básicos**

Os cuidados de imagem consistem na prestação de cuidados, como sejam, o corte de barba/bigode e cabelo, corte de unhas que não exijam cuidados especiais.

#### **NORMA 29.ª | Tratamento da Roupa**

1. O tratamento de roupas é realizado na Lavandaria da Misericórdia.
2. Toda a roupa deverá ser marcada com referência própria atribuída pela Misericórdia.
3. As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do/a cliente.
4. Para o tratamento da roupa da semana, a mesma é recolhida pela equipa de cuidadoras num dos dias da semana e entregue no domicílio, o que corresponde a um serviço diário.
5. A Misericórdia não se responsabiliza por quaisquer danos ou perdas que possam ocorrer, nomeadamente pela perda da etiqueta com numeração da roupa.

#### **NORMA 30.ª | Higiene Habitacional**

1. Por higiene habitacional entende-se a limpeza e arrumação, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, nas zonas e áreas de uso exclusivo do/a cliente.
2. É realizada de acordo com a necessidade do/a cliente e com o contrato de prestação de serviços acordado.

#### **NORMA 31.ª | Atividades de Animação e Socialização**

1. Aos clientes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um.
2. A aquisição de bens será feita a pedido do/a cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar responsável. Estas aquisições são pagas diretamente pelo/a cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.



### **NORMA 32.ª | Serviço de Teleassistência**

O serviço de teleassistência funciona 7 dias da semana, 24 horas.

### **NORMA 33.ª | Administração da Medicação Prescrita**

1. A medicação administrada ao/à cliente cumpre as respetivas prescrições médicas e é preparada previamente pela família ou pela farmácia que presta este serviço à Misericórdia, caso o mesmo seja contratualizado.
2. Em caso de inexistência de retaguarda familiar, a Misericórdia pode assumir a preparação administração e registo da toma da medicação.
3. A Direção Técnica deverá ser informada pela família acerca do esquema medicamentoso a implementar.
4. A aquisição da medicação é da responsabilidade do/a cliente ou familiar responsável.

### **NORMA 34.ª | Apoio Psicossocial**

O apoio psicossocial integra ações de âmbito psicológico e social, tendo como objetivo promover o bem-estar físico, psicológico e emocional do/a cliente, podendo ajudar a gerir problemas psicossociais, apoiar o/a cliente e/ou familiares próximos em fases críticas, entre outros.

### **NORMA 35.ª | Formação e Sensibilização dos Familiares e Cuidadores Informais**

1. A Diretora Técnica poderá, sempre que necessário ou conveniente, de acordo com o diagnóstico efetuado do caso, levar a cabo ações de formação e/ou de sensibilização direcionadas a familiares e cuidadores informais ou encaminhamento para programas existentes na comunidade.
2. Estas ações terão como objetivo a facilitação e a otimização da prestação de cuidados aos/às clientes, promovendo o maior bem-estar e saúde do/a cliente e, se possível, também da família e dos cuidadores informais.

### **NORMA 36.ª | Realização de Pequenas Reparações/Modificações no Domicílio**

1. Este serviço visa a realização de pequenas reparações domésticas ou alterações na disposição de móveis e equipamentos no domicílio do cliente, através de pessoal competente, em situações em que o cliente tenha incapacidade física para as levar a cabo por si mesmo.
2. As intervenções a realizar no âmbito deste serviço estão limitadas ao espaço interior das habitações.
3. Não obstante o referido no número anterior, em algumas situações excecionais, que não necessitem de licenciamento ou autorização camarária, e após autorização da Mesa Administrativa, a intervenção pode ser alargada aos espaços exteriores das habitações.
4. O serviço deverá ser requisitado diretamente através das cuidadoras e/ou à Diretora Técnica.
5. A equipa do apoio domiciliário poderá, sempre que necessário ou conveniente, sugerir ao/à cliente e/ou familiar responsável algumas reparações/modificações no espaço habitacional com vista a permitir maior segurança e conforto do/a cliente.
6. O serviço apenas será realizado após autorização escrita do/a cliente.
7. Os custos inerentes ao material necessário ficarão a cargo do/a cliente, podendo esse material ser adquirido pela Misericórdia mediante pagamento prévio e aprovação do orçamento por parte do/a cliente.

### **NORMA 37.ª | Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a produtos de apoio (cadeiras de rodas, andarilhos, camas articuladas e outros), o SAD pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo (se disponível), embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação.

### **NORMA 38.ª | Outros Serviços**

De acordo com as necessidades diagnosticadas podem ser propostos/solicitados outros cuidados e serviços, sendo o custo dos mesmos assumido pelo/a cliente.

### **NORMA 39.ª | Guarda da Chave do Domicílio**

A chave do domicílio do/a cliente, é confiada ao SAD, mediante declaração escrita para o efeito, sendo guardada em local seguro apenas de acesso à equipa responsável pela prestação de cuidados e serviços.

## **CAPÍTULO VII - RECURSOS**

### **NORMA 40.ª | Direção Técnica**

A Direção Técnica deste SAD compete a um/a técnico/a superior, cujo nome se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de coordenar o serviço, sendo responsável, perante a Mesa Administrativa, pelo funcionamento geral do mesmo.

### **NORMA 41.ª | Pessoal**

O quadro de pessoal afeto ao SAD encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos definido no acordo de cooperação da segurança social.

### **NORMA 42.ª | Voluntário/a e Estagiário/a**

A instituição está disponível para acolher voluntários/as e estagiário/as de acordo com as normas descritas em manual próprio.

## **CAPÍTULO VIII - DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA 43.ª | Direitos e Deveres dos/as Clientes**

#### 1. São direitos dos/as clientes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado/a com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais, sexuais e políticas;
- c) Ver cumprido o Plano Individual, o Regulamento Interno e o Contrato de Prestação de Serviços;
- d) Consultar informação constante no processo individual;
- e) Ser informado/a das normas e regulamentos vigentes;
- f) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Misericórdia, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo/a mesmo/a;
- g) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- i) À guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao/à colaborador/a responsável pela prestação de cuidados;
- j) À inviolabilidade da correspondência, sem a sua prévia autorização do mesmo ou da respetiva família;
- k) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Misericórdia;
- l) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular, com os da saúde.

#### 2. São deveres dos/as clientes:

- a) Proceder à assinatura do Contrato de Prestação de Serviços, no ato da admissão;



- b) Cumprir o Plano Individual previamente acordado;
- c) Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- d) Tratar com respeito e dignidade os/as restantes clientes, colaboradores e dirigentes da Misericórdia;
- e) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- f) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- g) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade e eventuais despesas acrescidas, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- h) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno, bem como, de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- i) Comunicar por escrito ao/à Diretor/a Técnico/a, com 8 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporariamente ou 30 dias no caso de cessação;
- j) Zelar pela conservação boa utilização dos materiais, equipamentos e espaços.

#### **NORMA 44.ª | Direitos e Deveres do/a Responsável pelo/a Cliente**

1. O responsável é a pessoa (familiar ou não do/a cliente), que assume os Direitos e Deveres titulados pelo/a cliente ou por conta própria, e que se relaciona com a Misericórdia.
2. Para efeitos de relação contratual, a Misericórdia relaciona-se apenas com o/a responsável, prestando em exclusivo quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes relativos ao/à cliente.
3. São direitos do/a responsável pelo cliente:
  - a) Que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o/a cliente reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste/a;
  - b) Ser recebido pela Direção Técnica, sempre que o solicite e tal seja justificado;
  - c) Efetuar reclamações e sugestões;
  - d) Todos os demais direitos atribuídos ao/à cliente que não sejam de natureza pessoal daquele.
4. São deveres do/a responsável pelo/a cliente:
  - 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;
  - b) Respeitar as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviços e presente Regulamento Interno, que não sejam de natureza pessoal do/a cliente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessado conjuntamente com o/a cliente;
  - c) A prestar todas as informações sobre o/a cliente relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do/a cliente, 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/a cliente esteja impedido de o fazer.

#### **NORMA 45.ª | Direitos e Deveres da Misericórdia**

1. São direitos da Misericórdia:
  - a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de atuação e a sua plena capacidade contratual;
  - b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da participação financeira e do apoio técnico;
  - k) Receber atempadamente o pagamento da mensalidade e eventuais despesas acrescidas, de acordo com o contrato previamente estabelecido;

- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo/a cliente e/ou familiares, quando se justifique;
  - d) Fazer cumprir o Contrato de Prestação de Serviços e o Regulamento Interno;
  - e) Tomar conhecimento de quaisquer problemas com os/as clientes, de forma a implementar as medidas necessárias;
  - f) Encaminhar o/a cliente para outra resposta social interna ou externa à Misericórdia, quando tal se justifique;
  - g) Ao direito de suspender o serviço ou cessar o contrato, sempre que os/as clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento e que condicionem a eficaz prestação de serviços.
2. São deveres da Misericórdia:
- a) Respeitar a individualidade dos/as clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um/a;
  - b) Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
  - c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
  - d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
  - e) Cumprir o estabelecido no Regulamento Interno;
  - f) Prestar os serviços constantes do contrato celebrado entre a Misericórdia e o/a cliente;
  - g) Manter os processos dos/as clientes atualizados;
  - h) Fornecer informação relevante dos/as clientes aos seus familiares e ser transparente nas relações e processos que dizem respeito aos supracitados, garantindo a confidencialidade dos dados e informações de terceiros;
  - i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos/as clientes;
  - j) Dispor de livro de reclamações.

#### **NORMA 46.ª | Direitos e deveres dos/as funcionários/as**

1. O/A funcionário/a em serviço tem os seguintes direitos:
  - a) Consignados na legislação em vigor, nomeadamente ter condições de trabalho que não ofereçam riscos para a saúde;
  - b) A utilizar os espaços comuns e os destinados aos funcionários;
  - c) A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
  - d) A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhorem o seu desempenho;
  - e) A ser respeitado pelos clientes e seus familiares, colegas de trabalho e superiores hierárquicos.
2. O/A funcionário/a em serviço tem os seguintes deveres:
  - a) Cumprir e fazer cumprir as Leis, Regulamentos e Determinações da Mesa Administrativa da Misericórdia;
  - b) Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os colegas de trabalho e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia;
  - c) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
  - d) Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
  - e) Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus clientes e funcionários;
  - f) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da instituição, relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;



- g) Participar nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;
- h) Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;
- i) Contribuir para maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;
- j) Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos seus interesses, participando os atos que os lesassem e de que tenham conhecimento;
- k) Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e aprumo moral;
- l) Tratar os responsáveis, clientes e visitantes, com a paciência e correção necessárias, não sendo permitidas insinuações, palavras ou ações que as ofendam ou atentem contra o seu pudor;
- m) Comunicar as faltas e deficiências de que tenham conhecimento, em especial no que respeita a:
  - i. Mobiliário, equipamento, roupas e objetos pessoais dos clientes e/ou funcionários;
  - ii. Atos praticados pelos clientes, responsáveis, visitas e funcionários em desrespeito do que consta no Regulamento;
- n) Não exercer qualquer influência nos clientes ou responsáveis, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores.

## CAPÍTULO IX - CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

### NORMA 47.<sup>a</sup> | 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/a 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 por justa causa;
  - d) Incumprimento das cláusulas contratuais e do Regulamento Interno;
  - e) Inadaptação do/a cliente.
2. Em caso do/a cliente ou responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com 30 dias de antecedência.
3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. Em caso de caducidade por falecimento, o ponto anterior não se aplica, sendo que o valor a pagar pelos serviços será considerado ao dia, sendo emitida nota de crédito do valor remanescente.
5. Considera-se justa causa, nomeadamente:
  - a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
  - b) Existência de dívidas à Misericórdia, designadamente, duas ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas conjugadamente com a recusa ou incumprimento de um plano de regularização de dívidas;
  - c) Desrespeito pelas regras do SAD, equipa técnica ou demais funcionários;
  - d) Incumprimento das responsabilidades assumidas aquando da assinatura do contrato de prestação de serviços.
6. A rescisão do contrato por justa causa, implica o término dos serviços prestados ao cliente do SAD, no prazo de 10 dias. Todas as despesas e procedimentos necessários, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança, serão imputadas ao cliente ou responsável.

## CAPÍTULO X - DISPOSIÇÕES FINAIS

### **NORMA 48.ª | Reclamações, Sugestões, Elogios e Denúncias**

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado, na Receção, sempre que desejado, assim como Livro de Reclamações Eletrónico, disponível em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt) ou [www.scme.pt](http://www.scme.pt).
2. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade do Departamento da Qualidade da Misericórdia.
3. Os elogios poderão ser registados em livro próprio, igualmente disponível na Receção ou no site institucional ([www.scme.pt](http://www.scme.pt)).
4. Não obstante o disposto nos números anteriores, quaisquer reclamações, sugestões e elogios podem ser diretamente apresentados ao/a Diretor/a Geral ou Diretores/as Técnicos/as ou, por escrito, na Caixa de Sugestões existente na Receção ou enviados para o [qualidade@scme.pt](mailto:qualidade@scme.pt).
5. De acordo com princípios de transparência e boas práticas e no seguimento da Lei n.º 93/2021 de 20 de dezembro, a Misericórdia de Espinho criou um Canal de Denúncias. É um meio seguro que pode utilizar para comunicar qualquer infração cometida ou que esteja a ser cometida. A misericórdia disponibiliza várias vias para realização de denúncias: formulário online ([www.scme.pt](http://www.scme.pt)), carta, caixa de sugestões, telefone e reunião presencial. As denúncias serão recebidas pelo/a Gestor/a da Qualidade, que poderá mobilizar uma equipa de técnicos para a análise da mesma. Mais informações sobre este canal poderão ser encontradas no site institucional.

### **NORMA 49.ª | Resolução de Litígio**

1. De acordo com a Lei n.º 144/2015, a instituição não está vinculada por nenhuma entidade de resolução alternativa de litígio (RAL), por adesão ou imposição legal.
2. As entidades RAL disponíveis para resolução alternativa de litígios de consumo, de acordo com a informação disponível no Centro Europeu do Consumidor são:
  - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP);
  - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC).
3. Em caso de resolução de litígios por via judicial, designa-se como competente o Juízo de Competência Genérica de Espinho, da Comarca de Aveiro.

### **NORMA 50.ª | Registo de Ocorrências**

Este serviço dispõe de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

### **NORMA 51.ª | Sistema de Videovigilância**

A Misericórdia procede à recolha e gravação de imagens (videovigilância) nas partes comuns dos seus equipamentos e instalações, as quais poderão ser divulgadas com vista ao exercício ou à defesa de um direito num processo judicial, ao abrigo da legislação em vigor.

### **NORMA 52.ª | Alterações ao Presente Regulamento**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do SAD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente e/ou responsável, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Quaisquer alterações serão comunicadas ao Instituto de Segurança Social, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.



**NORMA 53.ª | Integração de Lacunas e Omissões**

Em caso de eventuais lacunas ou omissões, as mesmas serão supridas pela Mesa Administrativa da Misericórdia, tendo em conta a legislação em vigor.

**NORMA 54.ª | 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, pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Espinho, a 29 de novembro de 2023.

O presente regulamento entra em vigor a 1 de janeiro de 2024.

Pela Mesa Administrativa,

---

(Provedor da Santa Casa de Misericórdia de Espinho)

**ANEXO 1**
**Critérios de Priorização na Admissão e Fatores de Ponderação**

| FACTORES DE PONDERAÇÃO | CRITÉRIOS  | PONTUAÇÃO   |
|------------------------|--|---|
| 20%                    | Carência económica.  | Rendimento $\leq \frac{1}{2}$ RMM = 1<br>Rendimento $> \frac{1}{2}$ RMM = 0,5                             |
| 18%                    | Situação de emergência social encaminhada por outras entidades.                              | Não = 0<br>Sim = 1  |
| 18%                    | Inexistência de retaguarda familiar e/ou de condições de prestação dos cuidados necessários. | Não = 0<br>Retaguarda insuficiente ou cuidador com dificuldade na prestação dos cuidados = 0,5<br>Sim = 1 |
| 14%                    | Coabitar com cliente da mesma resposta social.   | Não = 0<br>Sim = 1  |
| 10%                    | Frequentar outra resposta social sénior da Misericórdia.                                     | Não = 0<br>Sim = 1  |
| 10%                    | Situação de dependência (pela sua condição física ou psíquica).                              | Dep. total/grave = 1<br>Dep. Moderado/leve = 1<br>Independente = 0  |
| 10%                    | Residir na área de influência da resposta social.  | Limítrofes ou outras = 0<br>No concelho = 1   |

**Comparticipação do/a Cliente**

| Serviço                       |    | Dias úteis | Dias úteis e sábados | Dias úteis, fim semana e feriados |
|-------------------------------|----|------------|----------------------|-----------------------------------|
| Alimentação                   | +1 | 40 %       | 45 %                 | 50 %                              |
|                               | +2 | 42 %       | 47 %                 | 52 %                              |
|                               | +3 | 45 %       | 50 %                 | 55 %                              |
| Higiene pessoal               | +1 | 40 %       | 45 %                 | 50 %                              |
|                               | +2 | 42 %       | 47 %                 | 52 %                              |
|                               | +3 | 45 %       | 50 %                 | 55 %                              |
| Alimentação + Higiene pessoal | +1 | 45 %       | 50 %                 | 55 %                              |
|                               | +2 | 50 %       | 55 %                 | 60 %                              |
|                               | +3 | 55 %       | 60 %                 | 65 %                              |
| Outros                        | 2  | 40 %       | 45 %                 | 50 %                              |
|                               | 3  | 42 %       | 47 %                 | 52 %                              |

Serviços que impliquem 2 deslocações diárias da equipa: + 5%

**Outros serviços disponíveis:**

Higiene habitacional  
Teleassistência  
Tratamento de roupa  
Apoio à medicação



## ANEXO 2

### Tabela de controlo e revisões

| DATA       | REVISÃO | CONTEÚDO DA REVISÃO  |
|------------|---------|--|
| 08-04-2020 | 00      | Revisão global   |
| 28-04-2022 | 01      | Integração da Norma 4. <sup>a</sup><br>Norma 10. <sup>a</sup> , ponto 2<br>Norma 21. <sup>a</sup> , ponto 5<br>Norma 22. <sup>a</sup> , pontos 3 e 6<br>Norma 23. <sup>a</sup><br>Norma 26. <sup>a</sup> , ponto 4<br>Norma 33. <sup>a</sup> , ponto 1<br>Norma 48. <sup>a</sup> , pontos 1 e 3<br>Introdução da Norma 49. <sup>a</sup><br>Tabela de preços  |
| 14-06-2023 | 02      | Norma 2. <sup>a</sup> , alínea d<br>Norma 10. <sup>a</sup> , pontos 1 e 2<br>Norma 11. <sup>a</sup><br>Norma 12. <sup>a</sup><br>Norma 15. <sup>a</sup> , ponto 3<br>Norma 18. <sup>a</sup> , ponto 2<br>Norma 20. <sup>a</sup> , ponto 2<br>Norma 21. <sup>a</sup> , ponto 3<br>Norma 22. <sup>a</sup> , pontos 3 e 4<br>Norma 23. <sup>a</sup> , ponto 2<br>Norma 26. <sup>a</sup> , ponto 5<br>Norma 27. <sup>a</sup> , ponto 4<br>Norma 47. <sup>a</sup> , pontos 4 e 5b<br>Norma 48. <sup>a</sup> , ponto 5<br>Anexo 1<br>Anexo 2, tabela de preços |
| 29-11-2023 | 03      | Eliminação da Tabela de preços   |