

Santa Casa da Misericórdia de Montalegre



Regulamento Interno – SAD



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 Acompanhantes.*



Santa Casa da **Misericórdia de Montalegre**

Regulamento Interno

SAD

Índice

CAPÍTULO I.....	5
DENOMINAÇÃO E FINS DA SAD	5
Artigo 1.º	5
(Âmbito de aplicação)	5
Artigo 2.º	5
(Legislação Aplicável)	5
Artigo 3.º	5
(Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD).....	5
Artigo 4.º	6
(Objectivos do Regulamento)	6
Artigo 5.º	6
(Missão e Objectivos do SAD)	6
Artigo 6.º	8
(Serviços e Cuidados Prestados e Atividades Desenvolvidas).....	8
CAPÍTULO II.....	9
PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES.....	9
Artigo 7.º	9
(Condições de Admissão).....	9
Artigo 8.º	10
(Critérios de Admissão)	10
Artigo 9.º	10
(Processo de Candidatura).....	10
Artigo 10.º	12
(Base de Dados de Inscrições)	12
Artigo 11.º	12
(Procedimentos de Admissão).....	12
Artigo 12.º	14
(Período de Adaptação).....	14
Artigo 13.º	14
(Registo dos Utentes)	14
Artigo 14.º	14
(Chave do Domicílio).....	14
Artigo 15.º	15
(Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados).....	15
Artigo 16.º	16
(Suprimento de Consentimento no Caso de Utentes em Situação de incapacidade, no Âmbito do Regime do Maior Acompanhado).....	16
Artigo 17.º	17
(Comunicações).....	17
Artigo 18.º	17



Santa Casa da **Misericórdia de Montalegre**

Regulamento Interno

SAD

(Processo Individual de Utente)	17
CAPÍTULO III	19
COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES/ MENSALIDADES	19
Artigo 19.º	19
(Determinação da Comparticipação).....	19
Artigo 20.º	21
(Redução na Comparticipação)	21
Artigo 21.º	21
(Cálculo do Rendimento <i>Per Capita</i>).....	21
Artigo 22.º	22
(Prova dos Rendimentos e Despesas do Utente).....	22
Artigo 23.º	22
(Prova dos rendimentos e despesas dos Descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se Encontre à Prestação de Alimentos ou outros Familiares/ Pessoa de Referência).....	22
SUBSECÇÃO I.....	23
COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO	23
Artigo 24.º	23
(Comparticipação do Utente)	23
Artigo 25.º	24
(Conceitos).....	24
SUBSECÇÃO II.....	27
COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES NÃO ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO.....	27
CAPÍTULO IV	27
CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO.....	27
Artigo 26.º	27
(Horário de Funcionamento)	27
Artigo 27.º	28
(Familiares/Responsáveis e Acompanhantes).....	28
Artigo 28.º	28
(Direitos dos Utentes)	28
Artigo 29.º	29
(Deveres dos Utentes)	29
Artigo 30.º	30
(Direitos da Misericórdia)	30
Artigo 31.º	30
(Deveres da Misericórdia).....	30
Artigo 32.º	31
(Representação Legal e Acompanhante).....	31
CAPÍTULO V	33
DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DOS SERVIÇOS	33



Santa Casa da **Misericórdia de Montalegre**

Regulamento Interno

SAD

Artigo 33.º	33
(Sanções/Procedimentos)	33
Artigo 34.º	34
(Cessação da Prestação de Serviços).....	34
CAPÍTULO VI	36
PESSOAL – DISPOSIÇÕES GERAIS	36
Artigo 35.º	36
(Definição do quadro de pessoal e critério de seleção)	36
Artigo 36.º	36
(Deveres Gerais dos Funcionários)	36
CAPÍTULO VII.....	38
CULTO.....	38
Artigo 37.º	38
(Religiões).....	38
CAPÍTULO VIII	38
DISPOSIÇÕES FINAIS	38
Artigo 38.º	38
(Alterações ao Regulamento).....	38
Artigo 39.º	38
(Integração de Lacunas)	38
Artigo 40.º	39
(Livro de Reclamações)	39
Artigo 41.º	39
(Código de Boa Conduta).....	39
Artigo 42.º	39
(Protocolos de Sinalização e Atuação em Emergência, Risco de Maus-Tratos e Negligência)	39
Artigo 43.º	40
(Entrada em Vigor)	40
Artigo 44.º	40
(Aprovação, Edição e Revisões)	40



CAPÍTULO I

DENOMINAÇÃO E FINS DA SAD

Artigo 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 Montalegre sita em Rua General Humberto Delgado, n.º 473, 5470-247 Montalegre doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por *SAD* e *Misericórdia*.

Artigo 2.º

(Legislação Aplicável)

1. O SAD é norteado pelos princípios gerais estabelecidos no *Compromisso da Misericórdia*, todos os normativos aplicáveis a esta resposta social e pelo disposto no presente regulamento, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.
2. A pedido do Utente ou Acompanhante, é disponibilizada pela Instituição a identificação da legislação, circulares de orientação técnica e instrumentos regularmente aplicáveis, de âmbito geral da cooperação, e específico respeitante à resposta.

Artigo 3.º

(Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD)

1. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos serviços da Misericórdia.



Santa Casa da Misericórdia de Montalegre

Regulamento Interno

SAD

2. O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei.
3. Os dados são tratados sob orientação do responsável e do encarregado da proteção de dados e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de Utentes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.
4. A Santa Casa da Misericórdia de Montalegre, em cumprimento do disposto no Regulamento Geral da Proteção de Dados e na Lei de Proteção de Dados Pessoais, dispõe de Código de Conduta para o Tratamento de Dados Pessoais, aplicável a todas as suas respostas sociais, que se encontra disponível para consulta na secretaria da Misericórdia.

Artigo 4.º

(Objetivos do Regulamento)

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

Artigo 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.



Santa Casa da Misericórdia de Montalegre

Regulamento Interno

SAD

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;
 - d) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - e) Contribuir para a permanência dos Utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - f) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos Utentes, sendo estes objetos de contratação;
 - g) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
 - h) Reforçar as competências e capacidades das famílias e outros cuidadores;
 - i) Prestar apoio psicossocial aos Utentes e familiares, de modo a contribuir para o seu equilíbrio, bem-estar e melhoria da qualidade de vida.
5. O SAD, nas suas atuações, tem como princípios norteadores:
 - a) Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
 - b) Interdisciplinaridade;



- c) Avaliação das necessidades do Utente,
- d) Reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- e) Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
- f) Participação e corresponsabilização do utente ou representante legal e dos seus familiares, na elaboração do programa de cuidados e serviços.

Artigo 6.º

(Serviços e Cuidados Prestados e Atividades Desenvolvidas)

1. Para concretizar os objetivos suprarreferidos, o SAD assegurará:
 - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados solicitados;
 - c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - d) Tratamento da roupa do uso pessoal do Utente;
 - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
 - f) Serviço de teleassistência.
- 2 - O SAD tem, ainda, condições para poder assegurar outros serviços, sendo estes pagos mediante a tabela de preços em vigor, afixada em local visível, ou diretamente ao prestador do serviço (ex.: cabeleireiro/barbeiro) designadamente:
 - a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos Utentes;
 - b) Apoio psicossocial;
 - c) Confeção de alimentos no domicílio;
 - d) Transporte;



- e) Cuidados de imagem;
- f) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
- g) Realização de atividades ocupacionais;
- h) Administração de medicação, quando prescrita pelo médico.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES

Artigo 7.º

(Condições de Admissão)

A admissão do Utente será feita tendo em conta as seguintes condições:

- a) O SAD é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
- b) Que a admissão seja da vontade do Utente (condição indispensável) ou, por incapacidade de decisão deste, por Familiar/Responsável e/ou do seu Acompanhante;
- c) Concordância do Utente e da família com os princípios, valores e normas regulamentares da Misericórdia;
- a) Não ter o apoio necessário da parte de familiares, amigos e/ou voluntários, que lhe assegurem os cuidados informais (nos casos de Utentes em situação de grande dependência);



Santa Casa da Misericórdia de Montalegre

Regulamento Interno

SAD

- b) Ter razões fundamentadas que permitam a manutenção do Utente no domicílio, designadamente, a existência de um domicílio dotado de infraestruturas e condições mínimas de habitabilidade;
- c) Responder por si ou por representante a uma entrevista, de forma a verificar as suas condições, por responsável nomeado pela Mesa Administrativa;
- d) Não ter diagnosticadas perturbações ou doença na área da saúde mental.

Artigo 8.º

(Critérios de Admissão)

1. A admissão de Utentes será feita de acordo com os seguintes critérios:
 - a) Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social;
 - b) Pessoas socialmente carenciadas;
 - c) Ser familiar direto de Utente que frequenta o SAD da Misericórdia;
 - d) Localização geográfica;
 - e) Grau de dependência.
2. A ordem ou número da inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do Utente.
3. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o SAD procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos socialmente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, conjugadamente, garantindo a sustentabilidade e qualidade da resposta social.

Artigo 9.º

(Processo de Candidatura)

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



Santa Casa da Misericórdia de Montalegre

Regulamento Interno

SAD

2. O candidato a Utente, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante deverá dirigir-se ao Diretor Técnico do SAD ou seu representante designado, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um Processo Individual do Utente. Deverá, nesse momento, em cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados, entregar prova dos documentos:
- a) Bilhete de identidade/Cartão de Cidadão;
 - b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
 - c) Cartão de Contribuinte;
 - d) Cartão de Saúde (SNS);
 - e) Relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do Utente atualizado;
 - f) Declaração médica que ateste não sofrer de doença infetocontagiosa;
 - g) Duas fotografias;
 - h) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - i) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - j) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
 - k) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
 - l) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;



Santa Casa da Misericórdia de Montalegre

Regulamento Interno

SAD

- m) 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.
 - n) Declaração em como consentiu à consulta e cópia dos documentos supra, apenas e tão só para o fim previsto, isto é, constituir o Plano Individual e em cumprimento do RGPD.
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 rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.

Artigo 10.º

(Base de Dados de Inscrições)

As inscrições de potenciais Utentes para futura admissão serão registadas numa base de dados.

Artigo 11.º

(Procedimentos de Admissão)

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante feita pelo Diretora Técnico ou seu representante designado, destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.
2. As admissões serão efetuadas pela Mesa Administrativa sob proposta da Direção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos Utentes e a atribuição da respetiva participação mensal.
3. O SAD deve no ato de admissão:



Santa Casa da Misericórdia de Montalegre

Regulamento Interno

SAD

- 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 mensal a pagar à Misericórdia;
 - c) Informar o Utente, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante do regulamento interno;
 - d) Acordar o Plano Individual de Cuidados a definir com o Utente, os familiares e/ou Acompanhante, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
 - e) Elaborar a relação dos bens e valores que o Utente traz consigo, a qual será assinada pelo Diretor Técnico ou seu representante designado, Utente, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante, a quem será entregue um duplicado;
 - f) Informar o Utente, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante sobre as formas de pagamento da comparticipação mensal;
 - g) Informar o Utente, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante sobre o funcionamento de todos os serviços.
3. Será solicitado aos Familiares/Responsáveis e/ou ao Acompanhante que assumam:
- a) A obrigação de acompanhar e apoiar o Utente durante a prestação de serviços;
 - b) A responsabilidade de, em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo Contrato de Prestação de Serviços, assegurar o acolhimento permanente do Utente.
4. A falta de veracidade nas informações prestadas pelos Familiares, Utentes e/ou Acompanhantes, poderá originar a não admissão do Utente no equipamento ou a respetiva denúncia do contrato celebrado com a Misericórdia.



Artigo 12.º

(Período de Adaptação)

1. A admissão será sempre condicionada a um período experimental não superior a três meses.
2. No caso da cessação do contrato da prestação de serviços, durante o período experimental é devolvida a caução.
3. Caso existam despesas a liquidar, as mesmas serão deduzidas do valor da caução.

CAPÍTULO III
RELAÇÕES CONTRATUAIS

Artigo 13.º

(Registo dos Utentes)

1. O SAD dispõe de um Registo de Admissões dos Utentes atualizado, no qual consta a identificação do Utente, data de entrada, de saída, motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência.
2. O Processo Individual do Utente está atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

Artigo 14.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;



2. O local onde são guardadas as chaves só é acessível aos colaboradores responsáveis pela sua gestão.
3. Os colaboradores responsáveis pela gestão da chave não estão autorizados após o turno a levar as chaves consigo.

Artigo 15.º

(Contrato de Prestação de Serviços)

1. A prestação de serviços do SAD pressupõe e decorre da celebração de um Contrato de Prestação de Serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, após a sua celebração.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os Utentes, seus Familiares/Responsáveis e/ou Acompanhante, devem manifestar integral adesão. Para o efeito deverá ser assinado o Contrato de Prestação de Serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento, receção e aceitação das regras constantes do presente regulamento.
3. 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 acompanhante, o responsável ou o gestor de negócios.
4. No caso de o Utente, por razões psíquicas, se encontrar interdito ou inabilitado do exercício dos seus direitos, ou por quaisquer razões físicas ou por não saber ler/escrever os referidos documentos deverão ser assinados, em seu lugar, pelo tutor, curador ou acompanhante.
5. O regulamento interno, salvo em casos excecionais e a pedido do Utente, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante, ser-lhe-á entregue via e-mail.



Artigo 16.º

**(Suprimento de Consentimento no Caso de Utentes em Situação de incapacidade,
no Âmbito do Regime do Maior Acompanhado)**

1. Qualquer pedido de suprimento de consentimento deve versar sobre os casos em que a Lei os admite. Assim, o suprimento do consentimento só é possível em casos muito restritos, previstos expressamente pela Lei substantiva. Deste modo, não basta, para recorrer ao suprimento de consentimento, que tenha havido recusa de consentimento ou ausência de determinada pessoa que torne inviável a obtenção do referido consentimento. Será necessário que a possibilidade de suprimento se encontre expressamente prevista no direito substantivo.
2. Quando o Utente não seja capaz de exercer, plena, pessoal e conscientemente, os seus direitos ou de cumprir os seus deveres e com o superior interesse de salvaguardar o seu bem-estar, o Utente deve beneficiar de medidas de acompanhamento no âmbito do regime do maior acompanhado.
3. É o Tribunal que decide o acompanhamento, a solicitação, independentemente de autorização, junto do Ministério Público, para análise da necessidade de medidas de acompanhamento, pode ser efetuada pelo Utente, Familiar/Responsável, por qualquer parente sucessível ou na falta injustificada de iniciativa por parte destes, a Misericórdia diligenciará pela aplicação deste regime.
4. O Acompanhante (familiar ou não do Utente) é a pessoa designada pelo Ministério Público, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo Utente ou por conta própria e que se relacionará com a Misericórdia.
5. Para efeitos de relação contratual, a Misericórdia relacionar-se-á apenas com o Familiar/Responsável e/ou Acompanhante, a quem prestará em exclusivo quaisquer informações ou esclarecimentos relativos ao Utente.
6. Em caso de recusa do suprimento do consentimento, a competência é sempre do Tribunal. Quando estiver em causa a incapacidade em razão da idade, o acompanhamento ou a ausência da pessoa, ainda que não judicialmente decretada,



Santa Casa da Misericórdia de Montalegre

Regulamento Interno

SAD

ou mesmo que esteja pendente processo judicial tendente a verificar o acompanhamento ou a ausência, a competência é do Ministério Público.

Artigo 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 correio eletrónico, ou mensagens escritas (SMS), 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. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Misericórdia proceder ao envio dos recibos de comparticipação familiar/mensalidade 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.

Artigo 18.º

(Processo Individual de Utente)

1. Será organizado um Processo Individual (PI) do Utente, tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo, confidencial, deve conter declaração em como o Utente consentiu a consulta e cópia dos documentos infra, apenas e tão só para o fim previsto, isto é, constituir o PI. O PI é numerado e deve englobar:

a) Área Socioeconómica e familiar:

- 1 - Ficha de inscrição;
- 2 - Fotografia tipo passe;



Santa Casa da **Misericórdia de Montalegre**

Regulamento Interno

SAD

- 3 - Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
- 4 - Fotocópia do Cartão de Contribuinte;
- 5 - Fotocópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- 6 - Identificação e contacto do Familiar e/ou Acompanhante pelo acolhimento do Utente;
- 7 - Última Declaração de IRS e respetiva Nota de Liquidação;
- 8 - Declaração Anual de Pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- 10 - Comprovativo dos Rendimentos Prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- 11 - Cadernetas Prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
- 12 - Declaração dos Rendimentos de Capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- 13 - Documento comprovativo da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente [documentos comprovativos dos últimos três meses], etc.);
- 14 - Documento onde conste o cálculo da comparticipação mensal;
- 15 - Registo de ocorrências de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;

b) Área da Saúde:

- 1 - Fotocópia do Cartão de Utente (SNS);
- 2 - Identificação e contacto do médico assistente;
- 3 - Relatório do médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do Utente;
- 4 - Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do Utente no SAD.



c) Área Jurídica:

- 1 - Contrato de Prestação de Serviços, atividades e cuidados, devidamente assinado pelas partes;
 - 2 - Cópia da sentença que determine o Acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
 - 3 - Declaração de Aceitação de admissão em SAD;
 - 4 - Identificação da pessoa responsável pelo acesso à chave do domicílio do Utente e regras de utilização;
 - 5 - Termo de Responsabilidade (Usufruto da Chave);
 - 6 - Termo de Entrega/Devolução da Chave;
 - 7 - Declaração da tomada de conhecimento e entrega do regulamento interno;
 - 8 - Cessação do Contrato de Prestação de Serviços, com indicação da data e motivo aquando do seu arquivo.
2. Declaração em como consentiu à cópia e consulta dos documentos supra, apenas e tão só para o fim previsto, isto é, constituir o Processo Individual do Utente e no cumprimento do RGPD.

CAPÍTULO III

COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES/ MENSALIDADES

Artigo 19.º

(Determinação da Comparticipação)

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



Santa Casa da **Misericórdia de Montalegre**

Regulamento Interno

SAD

- a) 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.
- b) Princípio da Justiça Social* – pressupõe a existência de uma proporcionalidade no cálculo da comparticipação, para que os Utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.
- c) 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 Artigo 5º 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.
 3. É condição de aceitação da candidatura ao SAD, a contratação obrigatória de pelo menos 2 serviços.
 4. O SAD pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, que serão pagos, mediante preçário devidamente afixado em lugar visível.
 5. A comparticipação máxima do Utente corresponde ao Custo Médio por Utente, registado no ano transato.
 6. Serão solicitados anualmente ao Utente e aos Descendentes de 1º Grau da Linha Reta ou quem se encontre à Prestação de Alimentos, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais fixas, de modo a determinar a sua comparticipação
 7. Quando se verifique alguma alteração da situação socioeconómica do agregado familiar que determine alteração da respetiva comparticipação familiar mensal, o Utente ou familiar, pode solicitar por escrito à Mesa Administrativa a revisão da comparticipação familiar, mediante apresentação de comprovativos da referida



alteração. Contudo, o valor da comparticipação familiar atualizado somente se torna efetivo a partir do mês seguinte àquele em que se verificar a sua aprovação.

Artigo 20.º

(Redução na Comparticipação)

1. Haverá lugar a redução de 10% no valor da comparticipação familiar quando se verifique a impossibilidade da utilização do SAD por parte do Utente, por um período que exceda 15 dias não interpolados por motivos devidamente justificados e quando avisado até ao final do mês anterior à ausência mediante documento escrito.

Artigo 21.º

(Cálculo do Rendimento *Per Capita*)

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

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

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do Utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas¹

N= Número de elementos do agregado familiar (na resposta social SAD, no cálculo da comparticipação do Utente, o número de elementos do agregado familiar será apenas o próprio Utente, ou seja, 1)

2. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços presentes neste regulamento, para Utentes abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada

¹ Ver – Conceitos



pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar.

Artigo 22.º

(Prova dos Rendimentos e Despesas do Utente)

1. A prova dos rendimentos do Utente é feita mediante a apresentação da Declaração de IRS, respetiva Nota de Liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Misericórdia convencionar um montante de comparticipação do Utente.
3. 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 mensal, a definir pela Misericórdia, até ao limite da comparticipação máxima do Utente.
4. A prova das despesas fixas do Utente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

Artigo 23.º

(Prova dos rendimentos e despesas dos Descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se Encontre à Prestação de Alimentos ou outros Familiares/ Pessoa de Referência)

A prova dos rendimentos e das despesas fixas dos Descendentes de 1º Grau da Linha Reta ou quem se Encontre à Prestação de Alimentos é sujeita às regras presentes no Artigo anterior.



SUBSECÇÃO I

COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO

Artigo 24.º

(Comparticipação do Utente)

1. O Utente obriga-se a pagar no mês de agosto e dezembro, a participação que incide sobre os subsídios de férias e de Natal, respetivamente, ou caso o solicitem poderá aquele montante ser fracionado e acrescido à participação 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 participações mensais serão revistas no início de cada ano civil tendo em conta o disposto no normativo legal em vigor.
4. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da participação mensal, designadamente, no rendimento per capita mensal, a Misericórdia pode proceder à revisão da respetiva participação.
5. Aquando da admissão do Utente, será devida à Misericórdia uma caução de montante igual ao da participação mensal, a qual será devolvida através de transferência bancária, após requerimento para tal, no momento da cessação ou rescisão do contrato, caso não existam quaisquer dívidas à Misericórdia.
6. A caução referida no número anterior, terá que ser liquidada em conjunto com a primeira participação mensal, aquando da admissão, sendo dada quitação de recebimento pela assinatura do Contrato de Prestação de Serviços, atividades e cuidados e emitido o respetivo recibo.
7. Os Complementos por Dependência fazem parte do rendimento do Utente para o cálculo do rendimento *per capita*.



Santa Casa da **Misericórdia de Montalegre**

Regulamento Interno

SAD

8. A comparticipação do Utente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 10 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
9. Sempre que devidamente autorizado pela Misericórdia, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 do mês a que se refere.
10. Quando se verifique o não cumprimento dos prazos a cima indicados, a comparticipação familiar será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.
11. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, será motivo para cessação do contrato celebrado.
12. Iniciando-se a frequência de SAD na primeira quinzena do mês, o Utente é responsável pelo pagamento da totalidade da comparticipação mensal, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.
13. O pagamento deverá ser feito através de transferência bancária ou depósito bancário (IBAN PT50 0010 0000 54365370001 18), sendo exigido o envio do respetivo comprovativo.

Artigo 25.º

(Conceitos)

Para efeitos do presente regulamento interno, entende-se que:

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.

Rendimento Mensal Iíquido do Agregado Familiar – é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os subsídios de férias e de Natal.

Para efeitos de determinação do montante de rendimento do Utente, consideram-se os seguintes rendimentos:



Santa Casa da Misericórdia de Montalegre

Regulamento Interno

SAD

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 do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é



Santa Casa da **Misericórdia de Montalegre**

Regulamento Interno

SAD

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 Utente consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados;

Despesas Fixas – consideram-se despesas mensais fixas do Utente:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Em caso de doença crónica devidamente comprovada por declaração médica, cópia dos documentos comprovativos das despesas de saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado dos últimos 3 meses;



- d) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência.

As despesas mensais fixas, a que se referem as alíneas b) e c) têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.

Caução – Valor entregue à Misericórdia aquando da celebração do Contrato de Prestação de Serviços, atividades e cuidados, a título de garantia pelo pontual cumprimento daquele, com o direito a reembolso ao Utente, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante, após acerto de contas entre a Misericórdia e aqueles.

SUBSECÇÃO II

COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES NÃO ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO

Relativamente aos Utentes que não se encontram abrangidos pelo Acordo de Cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação mensal do Utente, designada mensalidade.

CAPÍTULO IV

CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 26.º

(Horário de Funcionamento)

1. O SAD funciona 7 dias por semana, entre as 10:00 horas e as 16:30 horas 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.



Santa Casa da Misericórdia de Montalegre

Regulamento Interno

SAD

2. Os serviços administrativos funcionam os dias úteis das 09:00 horas às 12:00 horas e das 12:00 horas às 17:00 horas

Artigo 27.º (Familiares/Responsáveis e Acompanhantes)

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

Artigo 28.º (Direitos dos Utentes)

Constituem Direitos do Utente do SAD:

- a) Exigir da Misericórdia o cumprimento do presente Regulamento Interno;
- b) Serem tratados com respeito e urbanidade, correção e compreensão pelos Funcionários da Misericórdia;
- c) A inviolabilidade da correspondência;
- d) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
- e) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
- f) Ser informado e orientado sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
- g) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro;
- h) A informação Familiar/Responsável e/ou Acompanhante de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o Utente no seu domicílio;
- i) Acesso às informações constantes no Processo Individual do Utente;
- j) Usufruir do Programa de Cuidados e Serviços estabelecido;
- k) Exigir qualidade nos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;



Santa Casa da **Misericórdia de Montalegre**

Regulamento Interno

SAD

- l) O respeito pela sua identidade pessoal crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar e à reserva da intimidade privada e familiar;
- m) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam fornecimento de refeições. Sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, este fornecimento, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente correio eletrónico;
- n) Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informado sobre as mesmas.

Artigo 29.º

(Deveres dos Utentes)

Os Utentes de SAD devem:

- a) Cumprir com o presente Regulamento Interno;
- b) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
- c) Informar atempadamente, qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constitua impedimento para a prestação de serviços contratados;
- d) Tratar com respeito e dignidade os Funcionários e Direção da Misericórdia;
- e) Efetuar o pagamento da comparticipação mensal atempadamente, pelos serviços prestados;
- f) Prestar as informações necessárias sobre o Utente, facultando o acesso à documentação de identificação e da saúde, bem como a documentação necessária ao cálculo da comparticipação mensal;
- g) Não solicitar gratificações, nem dar, ou fazer peditórios aos trabalhadores da Misericórdia;



- h) Dar conhecimento e reclamar junto do Diretor Técnico ou seu representante designado de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a funcionários quer quanto ao funcionamento dos serviços, no sentido de serem tomadas as necessárias providências.

Artigo 30.º

(Direitos da Misericórdia)

São direitos da Misericórdia:

- a) Exigir dos Utentes, Acompanhantes e familiares ou amigos significativos do Utente, o cumprimento do presente Regulamento Interno;
- b) Encaminhamento do Utente para outra Resposta Social da Misericórdia ou exterior a esta, que a Legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do Utente e dos colaboradores, em articulação com os familiares/responsável e/ou Acompanhante;
- c) Rescisão de Contrato de Prestação de Serviços, com o Utente nos termos do Artigo 43º do presente Regulamento Interno;
- d) Ser tratada com respeito e dignidade;
- e) Receber atempadamente a comparticipação mensal acordada;
- f) Ver respeitado o seu património.

Artigo 31.º

(Deveres da Misericórdia)

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

- a) Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, com qualidade;



Santa Casa da Misericórdia de Montalegre

Regulamento Interno

SAD

- b) Assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus Utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
- c) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos Utentes, dentro do âmbito das suas competências;
- d) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento do SAD;
- e) Fornecer a cada Utente um exemplar deste Regulamento Interno no ato da assinatura do Contrato de Prestação de Serviços, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
- f) Organizar um Processo Individual por Utente;
- g) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo SAD;
- h) Afixar, em local visível a identificação da Direção Técnica, horários de funcionamento das atividades e serviços, o mapa semanal das ementas incluindo dietas, preçário e ou tabela da comparticipação mensal e referência à existência de livro de reclamações;
- i) Manter atualizados os processos dos Utentes;
- j) Tratar, enquanto entidade responsável pelo Tratamento de Dados Pessoais, todos os dados pessoais nos termos previstos no Regulamento Geral de Proteção de Dados;
- k) Assegurar a todos os titulares de dados pessoais o exercício dos direitos previstos no Regulamento Geral de Proteção de Dados;
- l) Dispor de Livro de Reclamações e de Livro de Reclamações Eletrónico.

Artigo 32.º

(Representação Legal e Acompanhante)



Santa Casa da Misericórdia de Montalegre

Regulamento Interno

SAD

1. O Representante Legal e/ou Acompanhante 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 para efeitos de relação contratual:
2. Constituem direitos do Representante Legal e/ou Acompanhante:
 - a) Ser ouvido nas decisões que digam respeito ao Utente, e 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) Ser recebido pela Direção Técnica do SAD, sempre que o solicite e tal seja justificado;
 - c) Efetuar reclamações e sugestões;
 - d) A exercer todos os direitos dos titulares de dados pessoais previstos no Regulamento Geral de Proteção de Dados.
3. O Representante Legal e/ou Acompanhante tem os seguintes deveres:
 - a) Respeitar as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviços e presente Regulamento Interno, que não sejam de natureza pessoal do Utente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessado conjuntamente com o Utente;
 - b) Colaborar com a equipa;
 - c) Tratar os trabalhadores com urbanidade, respeito, e com correção;
 - d) 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, atividades e cuidados, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações;



- e) A prestar todas as informações sobre o Utente relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele e, bem assim, colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do mesmo;
- f) Para além de por si próprio, assinar, o presente contrato em nome e em representação do Segundo Outorgante sempre que este, por razões físicas e / ou psíquicas, esteja impossibilitado de o fazer;
- g) Não solicitar gratificações, nem dar, ou fazer peditórios aos trabalhadores da Misericórdia;
- h) Todos os demais deveres atribuídos ao Utente que não sejam de natureza pessoal daquele.

CAPÍTULO V

DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DOS SERVIÇOS

Artigo 33.º

(Sanções/Procedimentos)

1. Os Utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este Regulamento Interno, sendo as sanções aplicadas pela Mesa Administrativa aos Utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
 - a) Advertência;
 - b) Cessação do Contrato de Prestação de Serviços, e consequente exclusão da resposta social.
2. Ficam sujeitos ao cancelamento do seu lugar no SAD, os Utentes cujo comportamento perturbe o bom funcionamento que deve existir, sem prejuízo do número seguinte.



3. Os Utentes que manifestem comportamento antissocial e sintomas de doença mental que perturbe o bom funcionamento do SAD e que coloquem em risco o bem-estar bio-psico-social dos trabalhadores, terão de ser encaminhados para uma resposta social mais adequada.
4. Ocorrências muito graves, consagradas na Lei como Crime, serão encaminhadas para procedimento judicial.

Artigo 34.º

(Cessação da Prestação de Serviços)

1. O Contrato de Prestação de Serviços, poderá cessar por:
 - a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - b) Caducidade (falecimento do Utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Misericórdia ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência do SAD por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
 - c) Denúncia por uma das partes;
 - d) Incumprimento;
 - e) Inadaptação do Utente.
2. Sem prejuízo do previsto no n.º 7 do presente Artigo, qualquer das partes poderá cessar o Contrato de Prestação de Serviços, atividades e cuidados, independente de justa causa, mediante denúncia remetida à outra parte com a antecedência mínima de 60 dias.
3. O incumprimento, total ou parcial, do prazo de aviso prévio previsto no número anterior implica o pagamento à parte não faltosa de indemnização correspondente à comparticipação familiar/mensalidade do período em falta.



Santa Casa da Misericórdia de Montalegre

Regulamento Interno

SAD

4. Ocorrendo justa causa, qualquer das partes pode fazer cessar o Contrato de Prestação de Serviços, atividades e cuidados, devendo o Utente abandonar o equipamento no prazo de máximo de 10 dias.
5. Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
 - b) Existência de dívidas à Misericórdia, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c) Desrespeito pelas regras do SAD, Equipa Técnica ou demais colaboradores;
 - d) Incumprimento pelo Utente, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante das responsabilidades assumidas pela assinatura do Regulamento Interno e Contrato de Prestação de Serviços.
6. Poderá ainda o Contrato de Prestação de Serviços, ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do Utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
7. O Familiar/Responsável e/ou Acompanhante do Utente não pode unilateralmente fazer cessar o contrato do Utente, mas apenas e em conjunto com este. Também o não poderá cessar para si sem que o faça cessar em conjunto com o Utente.
8. No caso de Utente que deseje sair de modo voluntário e definitivo do SAD, terá de declarar por si ou por Familiar/Responsável e/ou Acompanhante, e através de forma escrita a cessação do contrato.
9. A rescisão do Contrato de Prestação de Serviços, por justa causa, implica a saída do Utente do SAD, no prazo máximo de 10 dias, sendo da sua conta, do Familiar/Responsável e/ou Acompanhante todas as despesas inerentes à sua deslocação para outro destino, correndo por conta daquele todas as despesas efetuadas, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.



10. Quando a cessação do Contrato de Prestação de Serviços, a chave do domicílio do Utente será devolvida ao mesmo, ou ao Familiar/Responsável e/ou Acompanhante, mediante assinatura do respetivo Termo de Entrega.

CAPÍTULO VI

PESSOAL – DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 35.º

(Definição do quadro de pessoal e critério de seleção)

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, bem como o cumprimento dos normativos gerais, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pela Mesa Administrativa da Misericórdia, e será afixado em local visível.
2. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia com o parecer do Diretor Técnico.

Artigo 36.º

(Deveres Gerais dos Funcionários)

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da mesa Administrativa da Misericórdia.
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia.
3. Tratar os Utentes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atentem contra o seu pudor.
4. Com parecer ao serviço com a assiduidade, pontualidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.



Santa Casa da Misericórdia de Montalegre

Regulamento Interno

SAD

5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
6. Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando RGPD, o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela dos seus utentes, trabalhadores e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia.
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe sejam confiados ou não.
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
11. Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos interesses, participando os atos que a lesem e de que tenham conhecimento.
12. Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
13. Comunicar as faltas e deficiências de que tenham conhecimento ao Diretor Técnico ou seu representante designado.
14. Não exercer qualquer influência nos Utes, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante, bem como, as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem fazer peditórios no exterior ou interior da instituição, aceitar deles quaisquer, gratificações, objetos ou valores seja em numerário ou género, levando-os as acreditar que desta forma serão melhor servidos.



CAPÍTULO VII

CULTO

Artigo 37.º

(Religiões)

Os Utentes poderão professar qualquer religião, mas não são permitidas, nos espaços comuns do SAD, atividades de culto de outras confissões religiosas que não a religião católica.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 38.º

(Alterações ao Regulamento)

Nos termos da 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, atividades e cuidados que a este assiste.

Artigo 39.º

(Integração de Lacunas)

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



Artigo 40.º

(Livro de Reclamações)

1. Nos termos da legislação em vigor, a SAD possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços de secretaria sempre que desejado.
2. O referido documento existe também em suporte digital o qual poderá ser acedido através do site ou endereço eletrónico <https://www.livroreclamacoes.pt>.
3. Não obstante, os números anteriores, poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao Diretor Técnico do SAD ou outro responsável.

Artigo 41.º

(Código de Boa Conduta)

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

Artigo 42.º

(Protocolos de Sinalização e Atuação em Emergência, Risco de Maus-Tratos e Negligência)

1. Nos termos da legislação em vigor, a SAD dispõe de um Plano de Sinalização e Atuação em caso de Emergência, Risco de Maus-Tratos e Negligência, que poderá ser solicitado junto dos serviços de secretaria sempre que desejado.



Santa Casa da Misericórdia de Montalegre

Regulamento Interno

SAD

2. Por forma a prevenir e minimizar os impactos decorrentes de eventuais situações acima identificadas, o Plano referido no número anterior será posto em prática sempre que a situação o exija.

Artigo 43.º

(Entrada em Vigor)

O presente Regulamento entra em Vigor em 01 de julho de 2026.

Artigo 44.º

(Aprovação, Edição e Revisões)

1. É da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos do SAD.
2. Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Montalegre, aos 29 de maio de 2026.