



Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário

Equipamento Social
José Tavares Bastos



Data de Publicação: 2026.03.05

Data de Aplicação: 2026.03.05

Data:
2026.03.05

Elaborado por:
Mesa Administrativa

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a final downward stroke.

Data:
2026.03.05

Aprovado por:
Mesa Administrativa

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a final downward stroke.

O presente Regulamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras gerais de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- c) Promover a participação ativa dos utentes e dos seus familiares.

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

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*, desenvolvida através do *Equipamento Social José Tavares Bastos*, sito na Rua António Francisco Sousa nº 216/38, na Madalena, em Vila Nova de Gaia, pertencente à Santa Casa da Misericórdia de Vila Nova de Gaia, instituição particular de solidariedade social reconhecida como pessoa coletiva de utilidade pública, registada no livro nº 1, das Irmandades da Misericórdia, sob o nº 53/82, a fls. 67 e 67 vº, doravante abreviadamente designados por SAD e Misericórdia, respetivamente.
2. O SAD é norteado pelos princípios gerais estabelecidos no Compromisso da Misericórdia, normativos aplicáveis e pelo disposto no presente regulamento, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.

Artigo 2.º

Missão e Objetivos

1. O SAD é uma 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.
2. O cumprimento desta missão obedece a uma estratégia de respeito pelos imperativos legais em vigor e pelos direitos do utente como pessoa, dotado de dignidade e direitos, cuja relação assenta num compromisso com a qualidade e os mais elevados padrões éticos.
3. Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional e caritativa da Misericórdia, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão do SAD os princípios da dignidade humana, da família como célula cristã fundamental da sociedade, da corresponsabilidade, da entreaajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da tolerância e da informação.
4. Constituem objetivos do SAD:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional;
 - c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
 - e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, mediante contratualização;
 - f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;

- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

Artigo 3.º

Cuidados e Serviços do SAD

1. Para a prossecução dos seus objetivos, o SAD proporciona, sempre que possível, um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos utentes, nomeadamente:
 - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - c) Tratamento de roupas de uso pessoal do utente;
 - d) Fornecimento e apoio nas refeições;
 - e) Serviço de teleassistência;
 - f) Atividades de animação/socialização, designadamente: atividades de animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.
2. O SAD consiste na prestação de, pelo menos, quatro dos cuidados e serviços indispensáveis referidos no número anterior, considerados incluídos no valor da comparticipação mensal aplicável.
3. Para além dos serviços atrás descritos, e desde que a estrutura do SAD o permita, podem ainda ser facultados outros, esporádicos e/ou pontuais, que poderão substituir algum ou alguns dos especificados no nº 1.
4. Serão objeto de pagamento suplementar os seguintes:
 - a) Transporte;
 - b) Cuidados de imagem;
 - c) Realização de reparações no domicílio que permitam mais segurança e conforto ao utente;
 - d) Realização de atividades ocupacionais;
 - e) Empréstimo de ajudas técnicas, tais como, cadeiras de rodas, camas articuladas, cadeiras sanitárias (sujeito a disponibilidade e condições de cedência em vigor).
5. De acordo com as disponibilidades, poderão ser ainda fornecidos os seguintes serviços sem encargos para o utente:
 - a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
 - b) Apoio psicossocial (visitas de acompanhamento social);
 - c) Realização de pequenas adaptações no domicílio que permitam mais segurança e conforto ao utente, mas que não constituam encargos para os contraentes;
 - d) Aviamento de receitas médicas na farmácia da Misericórdia;
 - e) Apoio de companhia através do serviço de voluntariado da Misericórdia (mediante disponibilidade).
6. Sem prejuízo do SAD poder assegurar os serviços referidos na alínea d) do ponto 4 e nas alíneas a) e b) do ponto 5 do número anterior, deve ter-se em conta a existência na comunidade de serviços mais apropriados à satisfação das necessidades dos utentes.
7. Alimentação
 - a) O serviço de alimentação inclui uma refeição principal (almoço e/ou jantar);
 - b) As refeições são entregues no domicílio dos utentes em recipientes térmicos adequados;
 - c) A alimentação é variada, equilibrada e igual para todos os utentes, sendo ajustada a alergias e intolerâncias alimentares ou à necessidade de dietas, desde que haja prescrição médica;
 - d) As ementas são afixadas, semanalmente, em local visível no equipamento social prestador do SAD, sendo entregue uma cópia a cada utente;

- e) O acompanhamento das refeições só será prestado mediante disponibilidade e nos casos em que se verifique ausência de retaguarda familiar que assegure o mesmo.
- 8. Cuidados de higiene pessoal
 - a) Inclui a prestação de cuidados de higiene diária e um banho semanal, de acordo com as necessidades de cada utente e a disponibilidade do serviço;
 - b) Os produtos de higiene pessoal e os produtos de incontinência são fornecidos por cada utente ou pelos seus familiares.
- 9. Tratamento de roupas

Este serviço poderá ser realizado:

 - a) No domicílio de cada utente desde que disponha dos meios mecânicos necessários para a lavagem da roupa;
 - b) Na lavandaria da Misericórdia e, nesse caso, o serviço tem periodicidade semanal e consiste na recolha de roupa suja e entrega de roupa lavada.

Artigo 4.º

Saúde

- 1. Quando necessário, pode ser ministrada ao utente a medicação prescrita, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde, obrigando a cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento, a posologia e a duração do tratamento.
- 2. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto ao familiar ou pessoa próxima do utente.
- 3. Se necessário, serão promovidas diligências para o transporte ao serviço de urgência hospitalar.
- 4. O familiar ou pessoa próxima do utente, depois de avisado, conforme referido no ponto 2, será responsável pelo devido acompanhamento do utente na unidade hospitalar.
- 5. Se ocorrer o falecimento do utente na presença exclusiva de um elemento do SAD, este deve informar imediatamente o familiar responsável e, na falta deste, informar o serviço que solicitará a presença do médico assistente ou do delegado de saúde, permanecendo no local até que tal aconteça.

CAPÍTULO II

Processo de admissão

Artigo 5.º

Capacidade

- 1. O SAD tem capacidade para acolher 30 utentes, 20 dos quais no âmbito do acordo de cooperação em vigor com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto.

Artigo 6.º

Condições Gerais de Admissão

São condições gerais de admissão:

- a) Concordância do utente e/ou seus familiares de querer beneficiar do SAD;
- b) Concordância do utente e da família com os princípios, valores e as normas regulamentares da Misericórdia;
- c) Indivíduos que se encontrem 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;
- d) Responder por si ou por legítimo representante a uma entrevista a realizar por Técnico(a) de Serviço Social do equipamento social.

Artigo 7.º

Critérios de Admissão

1. As admissões serão feitas de acordo com os seguintes critérios:
 - a) Ter idade igual ou superior a 65 anos;
 - b) Indivíduos que, não tendo a idade prevista neste Regulamento Interno, se enquadrem na alínea c) do artigo anterior;
 - c) Residir em freguesia da área de intervenção do SAD;
 - d) Viver isolado, em condições degradadas ou em situação económico-financeira precária;
 - e) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
 - f) Existência de desajustamento e/ou conflito familiar / marginalização / exclusão.
2. Poderão constituir fatores de preferência, a analisar caso a caso, os seguintes:
 - a) Ser utente da resposta social de Centro de Dia;
 - b) Ser Benfeitor, Irmão ou antigo colaborador da Misericórdia;
 - c) Ser ascendente de membro dos Corpos Sociais da Misericórdia;
 - d) Ser ascendente de colaborador da Misericórdia;
 - e) Ser cônjuge de utente do SAD ou de outra resposta social da Misericórdia.
3. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o SAD procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos no regulamento, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.
4. A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do utente, apenas poderá constituir, em igualdade de circunstâncias, um dos fatores a considerar para efeitos de seleção.

Artigo 8.º

Processo de Candidatura

1. O processo de candidatura inicia-se com uma pré-inscrição efetuada no Equipamento Social pelo(a) Técnico(a) de Serviço Social, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, e destina-se a registar informaticamente todos os dados relativos à situação socioeconómica, familiar e de saúde do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.
2. Aquando da organização do processo de inscrição deverão ser apresentados os seguintes documentos:
 - a) Relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do utente;
 - b) Uma fotografia;
 - c) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - d) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - e) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
 - f) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;

- g) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
 - h) Comprovativos das despesas mensais fixas descritas no nº6 do Art. 15ª;
 - i) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
- 3. A identidade dos utentes é conferida mediante a exibição do cartão de cidadão.
 - 4. Não é permitida a retenção ou conservação do cartão de cidadão, salvo nos casos expressamente previstos na lei ou mediante decisão de autoridade judiciária.
 - 5. É igualmente proibida a reprodução do cartão de cidadão em fotocópia ou qualquer outro meio, salvo nos casos expressamente previstos na lei ou mediante decisão de autoridade judiciária.
 - 6. As inscrições são aceites em qualquer altura do ano. Caso a admissão não se concretize por desinteresse expresso pelo candidato e/ou pela família em integrar a resposta naquele momento, a inscrição será anulada. Se futuramente vier a manifestar interesse e necessidade, a inscrição poderá voltar a ser incluída na lista de espera, mediante atualização da situação do candidato.
 - 7. A Misericórdia reserva-se o direito de solicitar o registo criminal, sempre que existam dúvidas e/ou seja considerado prudente obter-se o apuramento da situação.

Artigo 9.º

Decisão de Admissão

- 1. Sempre que haja vaga, compete ao técnico de serviço social do equipamento, instruir os processos selecionados para serem submetidos pela chefe de Divisão de Ação Social à apreciação superior.
- 2. A decisão de admissão é da competência do Provedor, após parecer vinculativo do Mesário.

Artigo 10.º.

Período de ambientação

- 1. A admissão será condicionada ao período experimental não superior a 90 dias, durante o qual o contrato pode ser rescindido por qualquer das partes, desde que avise a outra parte, por escrito, com a antecedência mínima de 30 dias, sem direito ao reembolso das participações familiares já pagas.

Artigo 11.º

Falsas Declarações

- 1. Se vier a apurar-se que houve falsidade e/ou omissões nas declarações relativas ao utente ou na documentação entregue para formação do seu processo de admissão, considera-se existir justa causa para a denúncia do contrato por parte da Misericórdia, não tendo o utente direito a qualquer reembolso dos valores entregues.

Artigo 12.º

Processo Individual do Utente

- 1. Para cada utente que usufrua dos serviços prestados pelo SAD será organizado um Processo Individual, que deve englobar:
 - a) Área Sociofamiliar:
 - i. Ficha de inscrição;

- ii. Ficha de admissão;
 - iii. Fotografia tipo passe;
 - iv. Identificação e contacto do representante pelo acolhimento do utente ou dos familiares;
 - v. Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - vi. Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - vii. Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
 - viii. Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
 - ix. Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
 - x. Registo da evolução da situação do Utente na instituição;
 - xi. Documento (s) comprovativo (s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente;
 - xii. Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar ao SAD;
 - xiii. Registo de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
 - xiv. Programa Individual de Cuidados (PIC).
- b) Área da Saúde:
- i. Identificação e contacto do médico assistente;
 - ii. Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do Utente;
 - iii. Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do Utente no SAD.
- c) Área jurídica:
- i. Cópia do contrato de prestação de serviços;
 - ii. Declaração de vontade.
2. O processo individual deverá estar atualizado, ser de acesso restrito e estar arquivado nas instalações do SAD.
 3. No domicílio do utente deverá existir uma cópia do programa de cuidados e serviços a prestar, bem como os contactos a estabelecer em situações de emergência.

Artigo 13.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 e responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os utentes e seus responsáveis, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de prestação de serviços.
4. Sempre que o utente não possa assinar o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, será o mesmo assinado pelo familiar ou pelo seu responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do utente, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável, devendo ainda ser aposta impressão digital do utente, e escrever-se termo de rogo.

Artigo 14.º
Comunicações

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

CAPÍTULO III

Comparticipações

Artigo 15.º
Cálculo do Rendimento *Per Capita*

1. O rendimento *per capita* mensal do agregado familiar é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos

2. 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 um 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 carácter 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 utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar, e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3. Para efeitos de determinação do montante de rendimento 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 dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
 - 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 seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - d) De prestações sociais (RSI, CSI, subsídio de desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f) Prediais – Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:
 - i. As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
 - ii. As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
 - iii. A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
 - iv. À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
 - g) 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.
 - h) O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre obrigado à prestação de alimentos, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite.
4. De capitais:
 - a) 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.
 - b) Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre obrigado à prestação de alimentos sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
5. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
6. Para efeitos da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
 - c) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

- d) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- e) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- f) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- g) As despesas mensais fixas a que refere a alínea b) c) e d) têm como limite máximo o montante da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG).

Artigo 16.º

Prova dos rendimentos e das despesas fixas

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar 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 efetuar as diligências que considere 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 agregado familiar, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à inscrição.

Artigo 17º

Determinação da Comparticipação Familiar Mensal

1. A comparticipação familiar mensal devida pela utilização de quatro dos serviços presentes no nº 1 do Art. 3º do presente Regulamento, abrangidos por acordo de cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento "per capita" do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro:

NÚMERO DE SERVIÇOS POR DIA		Seg-Sex	Seg-Sáb	Seg-Dom
Alimentação (1 refeição)	1 x dia	25,00%	30,00%	35,00%
	2 x dia	30,00%	35,00%	40,00%
Higiene pessoal	1 x dia	20,00%	25,00%	30,00%
	2 x dia	30,00%	35,00%	40,00%
Alimentação (1 refeição) e Higiene pessoal	1 x dia	35,00%	40,00%	45,00%
	2 x dia	50,00%	55,00%	60,00%
Alimentação (2 refeições) e Higiene pessoal 1 x dia		40,00%	45,00%	50,00%
Alimentação (1 refeição) e Higiene pessoal 2 x dia		45,00%	50,00%	55,00%
SERVIÇO				
Tele Assistência			5,00%	

NÚMERO DE SERVIÇOS POR SEMANA		Seg-Sex
Higiene habitacional	1 / sem.	5,00%

Tratamento Roupa	1 / sem.	5,00%
Atividades de Animação/Socialização	4 / sem.	5,00%

NOTAS:

Alimentação: corresponde a 1 refeição completa

Higiene pessoal: inclui cuidados de higiene pessoal e um banho semanal

Atividades de Animação/Socialização: abrange no mínimo 4 serviços semanais (animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade)

SERVIÇOS ESPORÁDICOS E PONTUAIS	CONDIÇÕES
Acompanhamento ao exterior para consultas médicas	Desde que o utente não tenha pessoa próxima - Valor a pagar de acordo com tabela em vigor
Pequenas reparações ou modificações no domicílio	Se houver algum custo, pagamento do valor real da despesa

OUTROS SERVIÇOS	CONDIÇÕES
Cuidados de imagem	Valor a pagar de acordo com tabela em vigor
Banho - acréscimo ao serviço de Higiene Pessoal	Valor a pagar de acordo com tabela em vigor
Banho (avulso)	Valor a pagar de acordo com tabela em vigor
Empréstimo de ajudas técnicas (cama articulada, cadeira de rodas, cadeira sanitária, ...)	Sujeito a disponibilidade e ao pagamento de caução reembolsável
Sessões de formação/ Sensibilização de cuidadores	Incluído na mensalidade
Apoio de companhia por voluntários do equipamento social	Incluído na mensalidade mas sujeito a disponibilidade
Apoio psicossocial / Visitas técnicas de acompanhamento	Incluído na mensalidade

2. É condição de aceitação da candidatura ao SAD, a contratação obrigatória de, pelo menos, dois serviços.
3. O SAD pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, que podem ser pagos, mediante precário devidamente afixado.
4. A comparticipação familiar máxima calculada para os utentes abrangidos pelo acordo de cooperação não poderá exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social apurado de acordo com o relatório e contas do ano antecedente.
5. Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, se não encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do utente e/ou familiar, desde que não ultrapasse o Custo Médio por Utente (devidamente afixado) registado no ano anterior.

6. Será solicitada anualmente ao utente, os comprovativos respeitantes à situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais do agregado familiar, de modo a atualizar a sua comparticipação.
7. Sempre que haja alteração dos rendimentos do utente, haverá lugar à revisão da respetiva comparticipação familiar mensal, desde que devidamente comunicados e comprovados.

Artigo 18.º

Redução e revisão da comparticipação mensal

1. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação mensal do utente, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.
2. A redução referida no ponto 1, assim como as revisões da comparticipação decorrentes de alterações dos serviços prestados ou de alterações da situação económica do agregado, será aplicada na comparticipação do mês seguinte.
3. Para efeitos de reserva de vaga no caso de suspensão/interrupção da prestação do apoio, é considerado o período de tempo não superior a 3 meses, devidamente justificado e comunicado, sendo igualmente aplicado o disposto no ponto anterior. Findo o prazo de reserva de vaga, cessa de imediato o contrato com o utente, podendo ser reinscrito na lista de candidatos se assim o desejar.

Paragrafo Único: Em caso de hospitalização, quando por período superior a 30 dias, aplica-se a redução de 50% na comparticipação mensal.

4. A suspensão temporária dos serviços, por motivo de hospitalização, férias ou outro motivo atendível, deve ser comunicada aos colaboradores e/ou ao(a) Técnico(a) responsável do SAD ou (à) Diretor(a) Técnico(a) do Equipamento Social, indicando o período de ausência.
5. A comparticipação familiar, é objeto de revisão anual, a efetuar no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* mensal do agregado familiar e nos cuidados e serviços a prestar. É da responsabilidade do utente ou do seu representante familiar apresentar, no início do ano, os comprovativos de rendimentos e despesas do agregado familiar.

Artigo 19.º

Pagamento da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação do utente, é mensal e deverá ser liquidada até ao dia dez do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
2. Tanto no mês da admissão, como no mês em que ocorra a cessação da frequência do SAD, incluindo por falecimento, o valor da comparticipação mensal do utente, será correspondente aos dias que o utente usufruiu dos serviços, sem prejuízo do pagamento mínimo obrigatório de quinze dias/ mês.
3. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isto não se registe, a comparticipação familiar será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.
4. Haverá lugar a uma redução de 10% no montante da comparticipação mensal, do utente, sempre que se verifique a não prestação dos serviços por um período igual ou superior a 15 dias consecutivos.
5. A redução referida no ponto anterior será aplicada na comparticipação do mês seguinte.
6. Para efeitos de reserva de vaga no caso de suspensão/interrupção da frequência do SAD é considerado o período de tempo não superior a 3 meses, devidamente justificado e comunicado, sendo igualmente aplicado o disposto no ponto 4 deste artigo. Findo o

prazo de reserva de vaga, cessa de imediato o contrato com o utente, podendo ser reinscrito na lista de candidatos se assim o desejar.

Paragrafo Único: Em caso de hospitalização, quando por período superior a 30 dias, aplica-se a redução de 50% na comparticipação mensal.

7. O pagamento da comparticipação mensal poderá ser efetuado no equipamento social ou nos Serviços Centrais da Misericórdia, em numerário ou cheque, ou ainda por transferência bancária ou por débito direto. Nos casos em que se justifique, poderá ser facultado o serviço de cobrança no domicílio.
8. Todas as ausências do utente carecem de justificação;
9. Qualquer dificuldade de pagamento dentro do prazo estipulado deve ser apresentada à(o) Diretor Técnico(a);
10. A reiterada falta de pagamento por período igual ou superior a 90 dias, sem motivo justificado, poderá implicar a suspensão da frequência dos serviços até que se verifique a sua regularização;
11. A comparticipação familiar mensal é objeto de revisão anual.

CAPÍTULO IV

Normas de funcionamento do SAD

Artigo 20.º

Horários de Funcionamento

1. O SAD funciona durante todos os dias úteis do ano, de segunda a sexta-feira.
2. Para os utentes que, por falta de apoio familiar ou outro motivo, tenham comprovadamente essa necessidade, o funcionamento do SAD pode alargar-se aos sábados, domingos e feriados.
3. Nos dias úteis, o horário de funcionamento do SAD é entre as 8H00 e as 15H00.
4. Aos sábados, domingos e feriados funciona das 9H30 às 13H30.

Artigo 21.º

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores definidos pela legislação em vigor e o respetivo Acordo de Cooperação.
2. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia.
3. No Equipamento Social prestador dos serviços do SAD deverá estar afixado o organograma da Misericórdia e das Respostas Sociais, bem como o respetivo quadro de pessoal.

Artigo 22.º

Direção Técnica

1. O Equipamento Social Salvador Brandão é dirigido por um(a) Diretor(a) Técnico(a) que será responsável pelo funcionamento dos serviços do SAD e pelo cumprimento das normas do presente regulamento e das diretivas e instruções da Mesa Administrativa da Misericórdia.
2. A coordenação operacional do funcionamento do SAD é da responsabilidade de um (a) Técnico(a) de Serviço Social.

3. A Direção Técnica do Equipamento Social é assegurada por um(a) Técnico(a), com formação superior de preferência na área das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais, que é designado(a) pela Mesa Administrativa.

Artigo 23.º

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, o SAD possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do(a) Técnico(a) responsável do SAD ou do(a) Diretor(a) Técnico(a) do Equipamento Social Salvador Brandão, sempre que desejado.

CAPÍTULO V

Direitos e Deveres

Artigo 24.º

Deveres da Misericórdia

1. A Misericórdia, além das demais obrigações legais ou constantes deste regulamento, obriga-se a:
 - a) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
 - b) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos utentes;
 - c) Respeitar a individualidade e privacidade de cada utente;
 - d) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos utentes;
 - e) Integrar e promover a valorização das competências dos profissionais e dos voluntários envolvidos no funcionamento da resposta social.

Artigo 25.º

Direitos da Misericórdia

1. Exigir dos utentes o cumprimento do presente Regulamento.
2. 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 e ou responsável pelo utente.
3. Rescindir de Contrato com o utente nos termos do Art. 30º do presente Regulamento.

Artigo 26.º

Deveres Gerais dos Trabalhadores

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 e seus familiares, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, palavras ou ações que os ofendam ou atentem contra o seu pudor.
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.

5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
6. Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade da Instituição, dos seus utentes e trabalhadores.
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia que estejam relacionados ou não com o seu trabalho.
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 possam lesar e de que tenham conhecimento.
12. Agir como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
13. Comunicar ao (à) Técnico(a) do SAD ou ao(à) Diretor(a) Técnico(a) do equipamento social, as faltas e deficiências de que tenham conhecimento.
14. Não exercer qualquer influência nos utentes ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

Artigo 27.º

Direitos dos Utes

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os utentes da resposta social de SAD têm o direito a:
 - a) Serem respeitados pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos usos e costumes;
 - b) Serem tratados com respeito e urbanidade pelos colaboradores e coordenação/direção técnica;
 - c) Inviolabilidade do domicílio, não sendo permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem autorização prévia do utente ou de pessoa próxima;
 - d) À custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja confiada ao serviço;
 - e) Usufruir dos cuidados e serviços contratualizados;
 - f) Exigir qualidade nos serviços prestados.

Artigo 28.º

Deveres dos Utes

1. Os utentes do SAD devem:
 - a) Cumprir as normas do presente regulamento;
 - b) Pagar pontualmente, até ao dia 10 de cada mês, a comparticipação mensal conforme o contrato estabelecido, ou qualquer outra despesa extraordinária da responsabilidade do utente, sujeitando-se às atualizações no início do ano civil, ou quando se justificar;
 - c) Avisar com a antecedência devida a ausência temporária dos serviços;
 - d) Evitar conflitos, tratar com respeito e dignidade os colaboradores da Instituição;
 - e) Abster-se de assumir qualquer comportamento que possa prejudicar a boa organização dos serviços e as condições necessárias à eficaz prestação dos mesmos;
 - f) Preservar, através de uma correta utilização, os objetos/equipamentos postos à sua disposição, sob pena de ter que assumir os prejuízos causados;

- g) Dar conhecimento e reclamar junto do(a) Técnico(a) do SAD ou Diretor(a) Técnico(a), de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, relativa ao funcionamento dos serviços e respetivos colaboradores.

CAPÍTULO VI

Disciplina e Cessação de Serviços

Artigo 29.º

Sanções/Procedimentos

1. Os utentes de SAD ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na Misericórdia.
2. As sanções serão aplicadas pela Mesa Administrativa aos utentes incumpridores conforme a gravidade dos factos, grau de delito, acumulação de infrações ou reincidências, nomeadamente:
 - a) Advertência;
 - b) Suspensão parcial ou total dos serviços durante oito a quinze dias;
 - c) Exclusão do SAD.
3. A advertência e a suspensão temporária, parcial ou total, é da competência conjunta do(a) Diretor(a) Técnico(a) e do(a) Mesário(a), mediante inquérito sumário em que intervenha o pessoal com conhecimento direto do facto punível e se levem a cabo as diligências essenciais para a descoberta da verdade, inquérito que deve ficar a constar do processo individual, depois de ratificada a decisão pela Mesa Administrativa.
4. A exclusão do SAD será a sanção máxima aplicada a um utente cujo comportamento, seu ou de pessoa próxima, pela sua gravidade, torne irremediavelmente impossível a continuidade do apoio prestado, sendo da competência exclusiva da Mesa Administrativa, em face do processo disciplinar instruído por pessoa nomeada pelo(a) Provedor(a), com Nota de Culpa e com audiência do prevaricador, Diretor(a) Técnico(a) e duas testemunhas conhecedoras do facto em questão, e com o parecer do(a) respetivo(a) Mesário(a).

Parágrafo Único – Em caso de exclusão, o utente não terá direito a qualquer reembolso de valores entregues.
5. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ter encaminhamento para o procedimento judicial.

Artigo 30.º.

Cessação da Prestação de Serviços

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
 - a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - b) Caducidade (falecimento do Utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Misericórdia ou alteração do seu corpo estatutário, ausência do SAD por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
 - c) Revogação por uma das partes, devidamente fundamentada e comprovada, por factos imputáveis ao outro contraente;
 - d) Incumprimento;
 - e) Inadaptação do Utente.
2. Em caso do Utente ou Responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com 30 dias de antecedência.

3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais Outorgantes.
5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
6. Considera-se motivo de justa causa, nomeadamente:
 - a) Existam dívidas à Misericórdia, designadamente, duas comparticipações familiares mensais não liquidadas;
 - b) Desrespeito pelas regras do SAD, pela Equipa Técnica ou demais funcionários;
 - c) Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.
7. O Responsável pelo utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o utente.

Artigo 31.º

Responsável

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

CAPÍTULO VII

Disposições Finais

Artigo 32º.

Omissões

1. Os casos omissos no presente regulamento serão resolvidos por deliberação da Mesa Administrativa da Misericórdia, tendo em conta a legislação em vigor.
2. Compete à Mesa Administrativa emitir as diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente regulamento.

Artigo 33º.

Alterações ao Regulamento

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

Artigo 34º.

Entrada em Vigor

1. O presente Regulamento entra em vigor em vinte de dezembro de dois mil e dezassete e é aplicável a todos os utentes acolhidos ou a acolher na resposta social de SAD, substituindo para todos os efeitos as normas estabelecidas nos regulamentos anteriores.

Artigo 35º.

Aprovação, edição e revisões

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

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Vila Nova de Gaia, de cinco de março de dois mil e vinte seis, nos termos da al. a) do nº 1 do Artigo 45º do Compromisso.

Pel'A Mesa Administrativa,
O Provedor

