



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

REGULAMENTO INTERNO
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

JULHO 2026



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

Índice

CAPITULO I	5
DISPOSIÇÕES GERAIS	5
ARTIGO 1º	5
ÂMBITO DE APLICAÇÃO	5
ARTIGO 2º	6
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	6
ARTIGO 3º	7
OBJETIVOS DO REGULAMENTO INTERNO DE SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO	7
ARTIGO 4º	7
DESTINATÁRIOS	7
ARTIGO 5º	7
OBJETIVOS DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO	7
ARTIGO 6º	8
SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	8
ARTIGO 7º	9
OUTROS SERVIÇOS	9
CAPITULO II	10
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	10
ARTIGO 8º	10
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	10
ARTIGO 9º	11
CANDIDATURA	11
ARTIGO 10º	11
ENTREVISTA DA CANDIDATURA	11
ARTIGO 11º	12
CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO NA ADMISSÃO	12
ARTIGO 12º	12
LISTA DE ESPERA	12
ARTIGO 13º	13
ADMISSÃO	13
ARTIGO 14º	13
PROGRAMA DE ACOLHIMENTO	13
ARTIGO 15º	14
PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE	14
ARTIGO 16º	15
FAMILIAR RESPONSÁVEL	15



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

CAPITULO III.....	16
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	16
ARTIGO 17º.....	16
LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	16
ARTIGO 18º.....	16
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	16
ARTIGO 19º.....	16
REFEIÇÕES	16
ARTIGO 20º.....	17
PAGAMENTO DA MENSALIDADE.....	17
ARTIGO 21º.....	18
CÁLCULO DA MENSALIDADE DO UTENTE	18
ARTIGO 22º.....	18
TABELA DA MENSALIDADE DO UTENTE	18
ARTIGO 23º.....	22
MENSALIDADE DE UTENTE NÃO ABRANGIDO PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO	23
ARTIGO 24º.....	23
INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO UTENTE	23
ARTIGO 25º.....	23
ARTIGO 26º.....	24
CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	24
ARTIGO 27º.....	24
CONSIDERAÇÕES COMPLEMENTARES À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	24
ARTIGO 28º.....	24
SAÍDAS OU DESLOCAÇÕES	24
ARTIGO 29º.....	25
QUADRO DE PESSOAL.....	25
ARTIGO 30º.....	25
DIREÇÃO TÉCNICA	25
CAPITULO IV	26
DIREITOS E DEVERES.....	26
ARTIGO 31º.....	26
DIREITOS E DEVERES DO UTENTE	26
ARTIGO 32º.....	27
DIREITOS E DEVERES DO FAMILIAR RESPONSÁVEL	27
ARTIGO 33º.....	28
DIREITOS E DEVERES DOS FAMILIARES DESCENDENTES EM 1º GRAU,.....	28



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

OUTROS FAMILIARES OU PESSOAS CO-RESPONSÁVEIS	28
ARTIGO 34º.....	28
DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES	28
ARTIGO 35º.....	30
DIREITOS E DEVERES DA MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS.....	30
ARTIGO 36º.....	31
DIREITOS E DEVERES DO VOLUNTÁRIO	31
ARTIGO 37º.....	31
LIVRO DE RECLAMAÇÕES	31
ARTIGO 38º.....	32
RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO.....	32
CAPITULO V	32
DISPOSIÇÕES FINAIS.....	32
ARTIGO 39º.....	31
ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO INTERNO	31
ARTIGO 40º.....	32
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	32
ARTIGO 41º.....	32
DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES	32
ARTIGO 42º.....	33
PROCEDIMENTO EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA.....	32
ARTIGO 43º.....	33
PROCEDIMENTO EM CASO DE MAUS TRATOS.....	33
ARTIGO 44º.....	33
CONFIDENCIALIDADE	33
ARTIGO 45º.....	33
DIVULGAÇÃO DE DADOS	33
ARTIGO 46º.....	33
ENCARREGADO DA PROTEÇÃO DE DADOS.....	33
ARTIGO 47º.....	34
CÓDIGO DE BOA CONDUTA.....	34
ARTIGO 48º.....	34
FORO COMPETENTE	34
ARTIGO 49º.....	34
ENTRADA EM VIGOR	34



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

SEDE: Rua Narciso da Marça, Nr. 262, 3781-082 Sangalhos – Telf./Fax: 234 742 511* – Telem. 925 969 054** – Contribuinte: 501 066 101 – www.mfsangalhos.pt – geral@mfsangalhos.pt
*Chamada para a rede fixa; ** Chamada para rede móvel nacional

LISTA DE REVISÕES EFETUADAS

REVISÃO N.º	TIPO DE REVISÃO	PÁGINA(S)	DATA
1	Elaboração Inicial	19	Abril de 2015
2	Atualização	20	Março de 2018
3	Atualização	19	Julho 2020
4	Revisão e Atualização	33	13/07/2021
5	Atualização	34	20/12/2022
6	Atualização	38	27/04/2023
7	Atualização	35	06/08/2024
8	Revisão e Atualização	35	09/04/2026



CAPITULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. A Misericórdia da Freguesia de Sangalhos, fundada em 1932, por um grupo de bons homens liderado pelo Médico Dr. Luís Conceição, com o objetivo de satisfazer carências sociais, através da prática das catorze obras de Misericórdia. Com personalidade jurídica civil, é reconhecida como Instituição Particular de Solidariedade Social, e foi registada na Direção Geral da Segurança Social em 12/11/1985, no Livro 2 das Irmandades da Misericórdia, a folha 19 e verso sob o n.º 37/85;
2. Esta Instituição tem as respostas sociais nos seguintes edifícios e locais:
 - a. Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa (CSAPI) – Sede da Misericórdia, na Rua Narciso da Marça: Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI), Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), Centro de Dia, Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social;
 - b. Casa da Criança – Casa de Acolhimento Residencial (CAR) para crianças dos zero aos doze anos, na Rua Narciso da Marça;
 - c. Centro de Bem Estar Infantil (CBEI), na Rua das Escolas: Creche e Estabelecimento de Educação Pré-Escolar;
 - d. Centro de Atividades de Tempos Livres (CATL) no Centro Escolar de Sangalhos. Para além desta, e no âmbito de protocolo camarário, também assegura os Serviços de Atividades de Animação e de Apoio à Família (AAAF) da Educação Pré-Escolar do ensino regular e os Almoços às Crianças do 1º Ciclo;
 - e. O Hospital da Misericórdia de Sangalhos, na Rua do Comércio, relativo ao qual a Instituição estabeleceu um contrato para prestação de serviços de saúde com uma empresa especializada;
3. O Serviço de Apoio Domiciliário tem acordo de cooperação para a referida resposta social, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro em 01/01/2009, com capacidade instalada de 42 Utentes de ambos os sexos;
4. A Misericórdia tem como missão a satisfação das necessidades da comunidade e sociedade em geral. Assegura a qualidade dos serviços prestados, em colaboração com agentes socioeconómicos. A sua atuação incide sobre: famílias, infância, juventude, idade adulta, velhice e pessoas doentes;
5. O cumprimento do n.º anterior, ou seja, essa missão, obedece a uma estratégia de respeito pelos imperativos legais em vigor e pelos direitos do Utente como pessoa, e enquanto ser biopsicossocial e espiritual dotado de dignidade e direitos, cuja relação assenta num compromisso com a qualidade e os mais elevados padrões éticos;
6. A Misericórdia visiona ser uma entidade de referência pela excelência das suas Boas Práticas, evoluindo tendo em conta as necessidades emergentes da Sociedade;
7. Esta Instituição, no desenvolvimento das suas atividades, norteia-se pelos seguintes valores:
 - a. **Solidariedade e Amor** – Acredita-se que os afetos, a partilha e a compreensão são fundamentais no exercício diário das atividades. São eles o propósito da Instituição;
 - b. **Verdade e Proteção** – Privilegia-se a transparência e a honestidade. Através destes valores assegura-se a segurança e a estabilidade dos Utentes;
 - c. **Ética e Justiça** – Apoia-se em regras de condutas que conferem a equidade nas relações estabelecidas no âmbito da sua ação;
 - d. **Confiança e Respeito** - É sua convicção que a credibilidade é um pilar nas interações desenvolvidas na Instituição. Respeita-se a integridade e individualidade de cada um e valoriza-se o sigilo profissional;



- e. **Profissionalismo e Responsabilidade** - A iniciativa e a disponibilidade são essenciais para um desempenho que visa a excelência. A orientação para os resultados deve garantir uma organização eficaz de tarefas, não esquecendo a importância de um espírito de equipa positivo, de uma comunicação saudável e da formação contínua. Só assim, se alcança o êxito de todos.
8. Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional caritativa da Misericórdia entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) os princípios da dignidade humana, da família como célula cristã fundamental da sociedade, da corresponsabilidade, da entreatajuda, 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;
9. Assim, este documento contém as normas que regulam o funcionamento da resposta social Serviço de Apoio Domiciliário, do Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa, na Rua Narciso da Marça, 262 - 3780-082 Sangalhos.

Artigo 2º

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Este Estabelecimento prestador de serviços rege-se pelo estipulado nos seguintes documentos:

- Portaria nº 139/2007 de 29 de janeiro, que aprova o Regulamento de Registo das Instituições Particulares de Solidariedade Social do Âmbito da Ação Social do Sistema de Segurança Social;
- Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro, diploma que altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro;
- Decreto –Lei 64/2007 de 14 de março, estabelece o Regime de licenciamento e de fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social;
- Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Procede à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro que define o regime jurídico de instalação e funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social gerido por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro, que aprova as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- Decreto-Lei n.º 9400/2001 do SESSS, de 4 de maio de 2001, condições de atribuição às Instituições das comparticipações adicionais previstas na norma VII dos protocolos de cooperação para 2001, celebrados entre o Ministério do Trabalho e a da Solidariedade Social e a União das IPSS, a União das Misericórdias Portuguesas e a União das Mutualidades;
- Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho, da Direção-Geral da Segurança Social e Instituto da Segurança Social, I.P. que define e regula as comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, e que foi republicada pela Portaria nº 218-D/2019 de 15 de julho;
- Decreto-lei n.º 265/99 de 14 de Julho, que define e regula a proteção social em situação de dependência;



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

- Despacho Normativo 62/99 de 12 de Novembro, que estabelece as condições a que devem obedecer a instalação e funcionamento dos serviços de apoio domiciliário;
- Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário, que é celebrado entre o Ministério da Saúde (MS), Ministério da Educação (ME), Ministério do Trabalho Solidariedade, e Segurança Social (MTSSS), União das Misericórdias Portuguesas (UMP), Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade (CNIS) e a União das Mutualidades Portuguesas (UM);
- Acordo Coletivo entre a Santa Casa da Misericórdia de Abrantes e Outras e a Federação Nacional dos Sindicatos dos Trabalhadores em Funções Públicas Sociais e Outros;
- Lei nº 7/2026 de 25 de Fevereiro – Estatuto da Pessoa Idosa;
- Código de Ética e Boa Conduta para a Prevenção e Combate de Assédio no Trabalho;
- Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas;
- Regulamento do Canal de Denúncias;
- Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD);
- Circulares de Orientação Técnica em Vigor;
- Estatutos da Misericórdia de Sangalhos.

Artigo 3º

OBJETIVOS DO REGULAMENTO INTERNO DE SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

O presente Regulamento Interno pretende:

1. Estabelecer as regras de funcionamento de todas as atividades desenvolvidas no Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa e mais especificamente do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD);
2. Dotar a resposta social em causa de uma ferramenta que reúna, de forma sistematizada, todo o normativo a ela aplicável;
3. Promover a divulgação do seu conteúdo entre todos os agentes que operam no seio do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD);
4. Promover o respeito pelos direitos e deveres dos Idosos e demais interessados;
5. Promover a participação ativa dos Idosos e seus Familiares Responsáveis no desenvolvimento do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD).

Artigo 4º

DESTINATÁRIOS

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é uma resposta social que presta cuidados e serviços individualizados e personalizados a indivíduos que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física 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.

Artigo 5º

OBJETIVOS DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), através das suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:

1. Colaborar na melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
2. Ajudar na conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
3. Contribuir para a permanência dos Utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
4. Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;



5. Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos Utentes, sendo estes objeto de contratualização;
6. Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
7. Reforçar as competências e capacidades das famílias e dos outros cuidadores.

Artigo 6º

SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

1. O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) da Misericórdia da Freguesia de Sangalhos assegura a prestação de serviços diferenciados adaptando-se às necessidades e realidade do Utente, em dias úteis e fins-de-semana, devendo ser contratualizados e definido as suas periodicidades:
 - a. **Cuidados Pessoais**
 - I. Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal: banho geral, higiene oral; mudança de fraldas, hidratação da pele, vestir, despir e calçar de modo apropriado às necessidades e condições climatéricas;
 - II. Cuidados de Imagem e Beleza: cuidados específicos a cabelo e cuidados ao rosto masculino (barba);
 - III. Os produtos para os Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal na prestação dos serviços de Apoio Domiciliário são: gel de banho e champô, creme de rosto e corpo. Outros produtos de tratamento específico ficam ao encargo do Utente e/ou familiar responsável;
 - b. **Nutrição e Alimentação**
 - I. Alimentação adequada às necessidades dos Utentes, respeitando as prescrições médicas, e que se traduz em 4 refeições (pequeno-almoço, almoço, lanche e reforço da noite), podendo ser contratualizado para todos os dias com tipos de entregas diferenciadas conforme o ponto 1. do artigo 19;
 - II. Apoio na Alimentação – apoio na administração da alimentação ao utente ou vigilância na deglutição, podendo ser contratualizado todos os dias;
 - III. Confeção de Refeições simples no domicílio – preparação das papas lácteas, pequeno-almoço ou lanche, podendo ser contratualizado para todos os dias;
 - c. **Apoio nas Atividades Instrumentais da Vida Quotidiana**
 - I. Higiene Habitacional – manutenção semanal dos locais de permanência do Utente como por exemplo o quarto, cozinha, quarto de banho e sala, estando excluídos vidros, persianas, paredes, tetos, lareiras, sótãos, garagens, terraços, jardins e outros;
 - II. Fornecimento de produtos e utensílios de limpeza para a Higiene Habitacional do Serviço de Apoio Domiciliário; produtos de limpeza específicos ficam ao encargo do Utente e/ou familiar responsável;
 - III. Higienização e tratamento de Roupas – inclui apenas a roupa pessoal do Utente, toalhas de banho e roupa da cama, estando excluídos tapetes, cortinados, cobertores/colchas;
 - IV. Apoio na aquisição de bens, géneros alimentícios ou outros bens (saída para compras);
 - V. Apoio para o Utente proceder ao pagamento dos serviços da sua habitação;
 - VI. Outros serviços no âmbito da sua habitação, necessidades pessoais, cumprimento de obrigações legais, etc., desde que tenha sido acordado por ambas as partes e de acordo com a disponibilidade e recursos da Instituição
 - d. **Atividades socioculturais, lúdico-recreativas e de estimulação motora e cognitiva**
 - I. Atividades de Animação Sociocultural conforme previsto no Plano Anual de Atividades (atividades de expressão e comunicação, atividades de promoção e desenvolvimento



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

pessoal e social, animações lúdicas, atividades interinstitucionais, atividades físicas e motoras, etc..)

- II. Atividades Religiosas conforme previsto no Plano Anual de Atividades;
- III. Atividade de treino e estimulação cognitiva conforme previsto no Plano Anual de Atividades;
- IV. Orientações na organização e gestão da vida doméstica e informações de acordo com a condição e interesses do Utente salvaguardando o sigilo;
- V. Informações de acesso a serviços da comunidade;

e. Apoio em pequenas reparações na habitação

- I. Pequenos consertos ou adaptações na habitação (cujos materiais necessários serão a cargo do Utente e/ou familiar responsável)
- II. Pequenos arranjos de jardinagem;

f. Cuidados de Saúde

- I. Acompanhamento do Médico de Clínica Geral da Instituição;
- II. Acompanhamento da Equipa de Enfermagem da Instituição;
- III. Análises Clínicas e avaliações dos sinais vitais;
- IV. Prescrição do receituário para a medicação habitual e regular;
- V. Preparação da medicação pela Equipa de Enfermagem e entrega ao Utente para toma;
- VI. Administração dos fármacos, quando prescritos;
- VII. Articulação com os serviços locais de saúde ou Médicos de especialidade que acompanham o Utente, sempre que necessário.

2. Para a Instituição proceder aos serviços contratualizados, são necessários requisitos base, nomeadamente:

- a. Para a prestação do serviço de cuidados de higiene e conforto pessoal o Utente deverá garantir a existência de água e acessórios de higiene pessoal (objetos pessoais como escova de cabelo, escova de dentes e/ou outros acessórios mais específicos que o utente necessite);
- b. Para a prestação do serviço de higiene habitacional o Utente deve garantir a existência de água e utensílios de limpeza excecionais (aspirador e outros);
- c. Para a prestação de cuidados de saúde o Utente deverá apresentar sempre a prescrição médica dos medicamentos e relatórios de avaliação resultantes das consultas de especialidade ou do Médico de Família;

Artigo 7º

OUTROS SERVIÇOS

O Serviço de Apoio Domiciliário desta Misericórdia disponibiliza outros serviços no sentido de apoiar o Utente e a Família cuidadora adaptando-se às necessidades emergentes. Assim:

1. Outros serviços com custos acrescidos ao valor da mensalidade

- a. Tratamentos de fisioterapia na Instituição a cargo do Utente, sendo o horário e o custo estabelecidos pelo prestador de serviços acreditado junto da Misericórdia da Freguesia de Sangalhos;
- b. Transporte e/ou acompanhamento a consultas médicas, a exames de diagnósticos complementares e a outros Serviços Públicos ou Privados de acordo com as necessidades individuais do Utente e mediante disponibilidade dos recursos da instituição;
 - I. Quilómetros do Serviço de Transporte do Utente não residente na freguesia de e para a sua Residência, a partir dos limítrofes de Sangalhos, a cargo do Utente conforme tabela em vigor afixada a qual será anualmente objeto de atualização;



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

- II. Quilómetros de Transporte do Utente para Organismos de Saúde e para Serviços Públicos ou Privados de acordo com as suas necessidades, a cargo do Utente conforme tabela em vigor afixada a qual será anualmente objeto de atualização;
- III. Tempo de espera do Condutor do Transporte do Utente para locais de Saúde e para Serviços Públicos ou Privados de acordo com as suas necessidades, a cargo do Utente conforme tabela em vigor afixada a qual será anualmente objeto de atualização;
- IV. Acompanhamento individual do Colaborador, desde o início até ao fim do serviço, conforme tabela em vigor afixada a qual será anualmente objeto de atualização;
- V. As atividades de Animação Sociocultural planeadas pela instituição não estão incluídas no Transporte e/ou Acompanhamento a consultas médicas, a exames de diagnósticos complementares e a outros Serviços Públicos ou Privados de acordo com as necessidades individuais do Utente;
- VI. Serviços de cabeleireiro/Estética: compete à Misericórdia fazer o seu agendamento, competindo ao Utente o pagamento dos custos apresentados;
- VII. Produtos de Incontinência e produtos específicos e individualizados de higiene pessoal;
- VIII. Produtos farmacêuticos (medicação, material de enfermagem e ajudas técnicas);
- IX. Outras refeições para além das previstas no ponto I. da alínea b. do artigo 6º;
- X. Pagamento de impostos, taxas e outros encargos da responsabilidade do Utente e Descendentes do 1º Grau ou Outros Familiares nas situações que exijam em garantia dos direitos do Utente caso os Familiares não providenciem o devido pagamento;

2. Outros serviços sem custos acrescidos ao valor da mensalidade

- a. Apoio psicossocial sempre que necessário e possível pela instituição;
- b. Ações de sensibilização e formação dos familiares e cuidados informais para a prestação de cuidados aos Utentes, mediante disponibilidade dos recursos da instituição;
- c. Cedência de ajudas técnicas sempre que estejam disponíveis;
- d. Pequenos arranjos de costura mediante disponibilidade dos recursos da instituição;
- e. Acompanhamento telefónico regular ou sempre que se justifique a necessidade;
- f. Outros que correspondam a necessidades prementes do Utente.

CAPITULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Artigo 8º

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

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

1. Indivíduos que se encontrem em situação de dependência física ou psíquica ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pelo Serviço de Apoio Domiciliário;
2. Que a admissão seja da vontade do Indivíduo candidato e seus familiares;
3. Concordância do Indivíduo candidato e da família com os princípios, valores e normas regulamentares da Misericórdia;
4. Responder por si ou por familiar/responsável a uma entrevista de averiguação das suas condições por responsável nomeado pelo Provedor e ou Mesário do Pelouro.



5. Ter o apoio necessário da parte de familiares que lhe assegurem os cuidados informais no caso de Indivíduo em situação de grande dependência.

Artigo 9º

CANDIDATURA

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.

1. O período de atendimento é de 2ª a 6ª feira, das 9H às 13H e das 14H às 17H30M, na receção do Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa;
2. O processo de candidatura inicia-se com o 1º contacto que o Candidato ou seu Representante realiza com a Misericórdia. Receberá um folheto com as informações necessárias para constituir candidatura e que são as seguintes:
 - a. Apresentação dos serviços prestados;
 - b. Esclarecimento sobre os horários de funcionamento;
 - c. Solicitação de contatos e horários de atendimento;
 - d. Lista de Informação necessária para a avaliação da candidatura;
 - e. Critérios de priorização;
 - f. Fórmula dos cálculos da mensalidade e tabela de comparticipação;
3. Ainda no âmbito do 1º Contacto, e para efeitos de registo da intenção, o Candidato ou seu Representante, deverá proceder ao preenchimento da Autorização para Tratamento de Dados Pessoais do Candidato e fornecer as informações necessárias para se proceder à marcação de entrevista com o Diretor Técnico de Estabelecimento;
4. Poderão ser fotocopiados documentos que contenham dados pessoais se as mesmas forem traçadas, mencionando os fins a que se destinam e para o efeito tenha sido obtido o devido termo de consentimento informado.

Artigo 10º

ENTREVISTA DA CANDIDATURA

1. A entrevista com o Diretor Técnico de Estabelecimento, ou seu substituto, tem como objetivo estudar a situação sociofamiliar do candidato e carece de agendamento;
2. Na entrevista, para além do preenchimento da Ficha de Candidatura do Utente, serão tratadas as seguintes temáticas:
 - a. Tomar conhecimento da nomeação de familiar responsável e da co-responsabilidade dos Descendentes em 1º Grau, Outros Familiares e Pessoas envolvidas com o Candidato;
 - b. Recolha de informação relevante sobre a história pessoal, social e clínica do candidato;
 - c. Recolha e supervisionamento da documentação para a avaliação da candidatura;
 - d. Autorização de acompanhamento e vigilância, em termos de Medicina Geral e Familiar, a nível complementar, com o preenchimento de documento para o efeito. Este acompanhamento e vigilância complementar por parte do Clínico da Instituição, não se aplica a doenças crónicas ou consultas de especialidades.
 - e. Apresentação do valor de mensalidade e ajudas familiares, apuradas e propostas pelo Departamento Financeiro;



3. Após a análise da Ficha de Candidatura de Utente e de todos os documentos probatórios, o Diretor Técnico de Estabelecimento, ou quem este delegar, informará o Candidato e/ou o seu familiar responsável da aceitação da candidatura, conforme os critérios de Admissibilidade do artigo 8º;
4. Se as candidaturas forem superiores ao número de vagas, o Diretor Técnico, ou quem este delegar, deverá priorizar as mesmas, considerando o número de vagas existentes e os Critérios de Priorização à Admissão definidos no Artigo 11º deste Regulamento Interno;
5. Na mudança de resposta social, o familiar responsável do Utente deverá proceder à rescisão do Contrato de Prestação de Serviços e iniciar um novo processo de candidatura;
6. 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.

Artigo 11º

CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO NA ADMISSÃO

1. A data e ordem de intenção de Candidatura não constitui critério de prioridade na admissão do Candidato;
2. A seleção para a admissão e priorização será efetuada de acordo com as vagas existentes, as necessidades dos candidatos e a soma das pontuações dos seguintes critérios:
 - a. Todas as situações de pessoas e grupos sociais e economicamente mais desfavorecidos; corresponde à pontuação “50%”;
 - b. Ausência ou indisponibilidade dos filhos/familiares diretos em assegurar ao candidato os cuidados básicos, corresponde à pontuação “45%”;
 - e. Candidato residente no concelho de Anadia, corresponde à pontuação “5%”.
3. Em caso de empate entre candidatos na Lista de Espera, ter-se-á em conta o parecer da avaliação da Equipa técnica da Instituição, face à situação social, psicológica e de saúde do Candidato cabendo à Mesa Administrativa a decisão última.

Artigo 12º

LISTA DE ESPERA

1. A Lista de Espera é o instrumento utilizado para gestão das candidaturas para o Serviço de Apoio Domiciliário quando não é possível a admissão do Candidato por inexistência de vagas;
2. O Candidato e/ou seu familiar responsável é informado da entrada em Lista de Espera da sua Candidatura Aprovada como também da posição da mesma na lista de espera;
3. O Candidato e/ou seu familiar responsável deverá informar a Instituição sobre novos factos da situação socioeconómica, os quais configurem alterações às condições existentes à data da sua inscrição, procedendo-se pelo Diretor Técnico de Estabelecimento ou quem este delegar, a sua reavaliação imediata e relativa ao qual será informado da nova posição na Lista de Espera;
4. O Candidato e/ou seu familiar responsável deverá informar o Diretor Técnico ou quem este delegar, da desistência da candidatura e respetivo motivo;
5. A Lista de Espera deverá ser atualizada semestralmente pelo Diretor Técnico ou quem este delegar, verificando o interesse dos Candidatos e/ou Familiares Responsáveis e comunicando a posição atualizada do Candidato;
6. A Candidatura do Utente será excluída da Lista de Espera nos seguintes casos:



- a. Desistência da Candidatura pelo Candidato e/ou familiar responsável;
 - b. Contatos desconhecidos;
 - c. Após três contatos sem resposta: por telefone ou por correio eletrónico;
 - d. Recusa em ser admitido sem justificação atendível pela Mesa Administrativa;
 - e. Falecimento;
7. Os Processos de Candidaturas excluídos da Lista de Espera serão arquivado pelos serviços administrativos por um período mínimo de um ano.

Artigo 13º

ADMISSÃO

1. É da competência da Mesa Administrativa desta Instituição, decidir sobre a admissão ou não do Candidato sob proposta do Diretor Técnico, ou seu substituto, sempre que haja vaga e de acordo com a pontuação obtida nos critérios de admissão, cabendo a este Órgão a validação da admissão dos Candidatos e da respetiva participação mensal;
2. A falta de veracidade das informações prestadas pelo Candidato, familiar responsável, descendentes do 1º grau, outros familiares, co-responsáveis ou outra pessoa envolvida no processo de Candidatura, poderá originar a não admissão do Utente na resposta social ou respetiva exclusão;
3. A Direção Técnica poderá decidir a Admissão de Utente em caso de emergência social devendo ratificar o ato junto da Mesa Administrativa logo que possível;
4. Da decisão será dado conhecimento ao Utente e/ou familiar responsável no prazo máximo de dez dias por via telefónica e/ou correio eletrónico;
5. O Serviço de Apoio Domiciliário deverá no ato de admissão:
 - a. Prestar todos os esclarecimentos necessários à boa integração do Utente, seus direitos, deveres e normas internas e do quotidiano da Instituição;
 - b. Entrega do regulamento Interno de Funcionamento com o preenchimento do devido comprovativo de entrega do mesmo;
 - c. Incentivar a leitura, análise e assinatura do Contrato de Prestação de Serviços;
 - d. Preenchimento da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - e. Visita ao domicílio do Utente na presença do próprio e/ou dos seus Familiares;
 - f. Apresentação da Equipa de Colaboradores da resposta social;
 - g. Acordar o Programa de Acolhimento do Utente, um plano de integração e de desenvolvimento individual tendo em conta as necessidades específicas do Utente de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
 - h. Preenchimento de formulário de entrega de responsabilidade de chave do domicilio do Utente, se se aplicar.

Artigo 14º

PROGRAMA DE ACOLHIMENTO

1. O Acolhimento ao Utente é da competência da Equipa Técnica responsável pela resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, não devendo ser inferior a um mês;
2. A Supervisão do Programa de acolhimento traduz-se na atenção dedicada ao Utente relativamente a todas as questões essenciais da Vida Ativa, em especial ao aspeto social, promovendo o estabelecimento de relações de proximidade com os outros Utentes, Colaboradores e Voluntários;



3. Avaliação do Programa de Acolhimento do Utente é da competência da mesma Equipa Técnica responsável pela resposta social.
4. Os Familiares Responsáveis e Corresponsáveis pelo Utente deverão ser sensibilizados para a participação no Plano de Acolhimento, nomeadamente o acompanhamento e apoio ao Utente durante este primeiro período;
5. Os Familiares Responsáveis e Corresponsáveis pelo Utentes deverão providenciar os serviços necessários em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação, suspensão a qualquer título do respetivo Contrato de Prestação de Serviços.
6. No caso de inadaptação do Utente, não haverá lugar a reembolso da Mensalidade do Utente

Artigo 15º

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. O Processo Individual do Utente é constituído pelo conjunto de documentos que dizem respeito ao Utente. Está arquivado em locais próprios, em condições que garantem a privacidade e confidencialidade da informação nele contido;
2. O Utente e/ou familiar responsável tem conhecimento da informação constante no Processo Individual e podem consultar o mesmo sempre que o solicitem sem nunca porem em causa a confidencialidade e o sigilo das informações nele contidas;
3. O Processo Individual do Utente é constituído por três partes:
 - 3.1 - Primeira Parte (da responsabilidade da Direção Técnica e Equipa Administrativa)
 - Ficha de Candidatura (com o anexo da avaliação dos critérios de admissão onde consta a identificação do Utente, a identificação do médico assistente, identificação e contacto do Representante Familiar e/ou de outros Familiares, identificação da situação social;
 - Apresentação de documentos do processo de candidatura do utente;
 - Folha de Cálculo da Comparticipação do Utente com identificação da respetiva resposta social a que se candidata, percentagem e identificação dos serviços pretendidos/contratualizados, baseada nos rendimentos devidamente comprovados por documentos legais;
 - Ficha de Atualização de Dados do Utente, quando se aplicar;
 - Documentos do Processo de Candidatura do Utente, familiar responsável, descendentes do 1º grau, outros familiares co-responsáveis ou outras pessoas que fazem parte do processo:
 - Do Utente
 - Nº de Cartão de Cidadão ou documento similar (Bilhete de Identidade, Passaporte ou Cartão de Residência);
 - Nº de Contribuinte (Numero de Identificação Fiscal);
 - Nº de Identificação da Segurança Social;
 - Nº de Utente do Serviço Nacional de Saúde;
 - Última declaração entregue de IRS;
 - Declaração anual da Segurança Social relativa às pensões ou na sua ausência uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - Comprovativo de rendimentos prediais caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
 - Cadernetas prediais atualizadas caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

- Comprovativo de rendimentos de capitais caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos capitais;
 - Documentos comprovativos das despesas por aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica (Declaração de Farmácia de despesa mensal relativa à Doença Crónica);
 - Dos familiares responsáveis, outros familiares ou pessoas co-responsáveis:
 - Nº de Cartão de Cidadão ou documento similar (Bilhete de Identidade, Passaporte ou Cartão de Residência);
 - Nº de Contribuinte (Número de Identificação Fiscal);
 - Nomeação do familiar responsável entre os descendentes de 1º Grau, outros familiares do Candidato, outras pessoas co-responsáveis, sendo que todos Corresponsáveis, quer em termos de comunicação de informação, assistência ao candidato, e responsabilidades financeiras;
 - Documentos contratuais: Contrato de Prestação de Serviços, Adendas ao Contrato (quando se aplicar) e rescisão ao Contrato (quando se aplicar);
 - Ficha de Aprovação de Admissão de Utente pela Mesa Administrativa;
- 3.2 – Segunda Parte (da responsabilidade da Direção Técnica e Equipa Técnica):
- Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - Relatório de Visita Domiciliária;
 - Programa de Acolhimento do Utente;
 - Registos de articulação com Entidades Externas;
 - Plano(s) Individual(ais) do Utente e Relatório de Monitorização e avaliação do(s) Plano(s) Individual(ais) do Utente;
 - Plano Individual de Cuidados (PIC) e respetivas revisões;
 - Registos de Cuidados Pessoais;
 - Registos de Ocorrências Extraordinárias;
- 3.3 – Terceira Parte (da responsabilidade da Direção Técnica e Equipa da Saúde):
- Fotocópia da Ficha de Candidatura e/ou Ficha de Atualização de Dados do Utente;
 - Relatório Médico, Historial e Ficha terapêutica do Médico de Família;
 - Boletim de Vacinas Atualizado;
 - Documento de autorização de acompanhamento e vigilância, em termos de Medicina Geral, a nível complementar, por parte do Médico da Instituição;
 - Admissão de Enfermagem;
 - Avaliação de Enfermagem nomeadamente Informação de Saúde do Utente, Tabela Terapêutica – Guia de Tratamento; Registo de Glicémia capilar e intervenções; Registo de sinais vitais; Relatórios de Transporte e Acompanhamento a serviços de saúde; Registos de Administração da Terapêutica; Registos de Ocorrências e Outros documentos.

Artigo 16º

FAMILIAR 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, por sua iniciativa e para efeitos contratuais, relacionar-se-á apenas com o Responsável Familiar, prestando unicamente a este, quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes;



3. Não é objetivo da instituição destituir os Utentes respeitando as suas capacidades de gestão e de decisão sendo sempre impreterível a existência de um Familiar Responsável.

CAPITULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 17º

LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Constitui-se como centro de apoio à atividade do Serviço de Apoio Domiciliário o Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa (CSAPI), com a morada Rua Narciso da Marça Nº262 – 3780 - 082 Sangalhos com as seguintes áreas funcionais comuns a outras respostas sociais:
 - a. Receção;
 - b. Provedoria, Direção, Serviços Técnicos e Administrativos;
 - c. Instalações para o pessoal;
 - d. Cozinha e lavandaria;
2. O local de prestação de serviços será na residência do Utente ou outros locais que, pela sua natureza e objetivos, sejam os indicados pelo Utente;
3. O Serviço de Apoio Domiciliário tem capacidade para 42 Utentes sendo 35 os Utentes com acordo de cooperação com o Ministério do Trabalho Solidariedade e Segurança Social (MTSSS)

Artigo 18º

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

A resposta social de SAD funciona com duas tipologias:

1. Serviço de Apoio Domiciliário com fim-de-semana, sem interrupções, realizando-se ao longo de todo o ano, no horário das 8H às 23H00M;
2. Serviço de Apoio Domiciliário Semanal realiza-se todos os dias da semana, no horário das 8H às 23H00M, exceto feriados nacionais e municipal, Terça-Feira de Carnaval e 2ª Feira de Páscoa.

Artigo 19º

REFEIÇÕES

1. As refeições poderão ser da seguinte forma e com os seguintes horários:
 - a. Pequeno-Almoço – depende do contratualizado;
 - b. Almoço – a partir das 11H30M até 13H30M, salvo situações imprevistas e conforme ementa semanal;
 - c. Lanche – depende do contratualizado;
 - d. Reforço da noite – depende do contratualizado;
 - e. Entrega de cesto com as quatro refeições, entre as 11H30m e as 13H30m, tendo a seguinte constituição: dois termos de sopa, um termo de peixe ou carne, um pacote de leite (quatro vezes por semana), três pães e duas peças de fruta;
 - f. Também será entregue dois logurtes e duas sobremesas por semana. Nos dias de sobremesa só será entregue uma peça de fruta;
2. A ementa semanal é impressa e entregue ao Utente no início de cada semana, estando também afixada em local visível no Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa;



3. O regime alimentar e/ou quantidades fornecidas são estabelecidos tendo em conta as necessidades das diferentes fases de dependência do Utente e a sua condição de saúde;
4. A alimentação deverá ser variada, bem confeccionada e adequada quantitativa e qualitativamente à necessidade do Utente;
5. No caso de dietas especiais terá que existir prescrição médica;
6. O Utente e/ou familiar responsável devem zelar pelo correto uso do material da instituição (material de entrega e acondicionamento alimentar) responsabilizando-se pelo pagamento do mesmo, caso se verifique dano por incorreta utilização ou perda pelo Utente e/ou familiar deste, assumindo o seu custo real;
 - a. Os termos não podem ser colocados em nenhum aparelho de aquecimento nem de refrigeração;
 - b. O uso dos Cestos, Boxes e Caixas Térmicas devem ser só utilizadas no transporte da alimentação, não devendo ser usadas para alimentação direta ou para outros usos.

Artigo 20º

PAGAMENTO DA MENSALIDADE

1. Considera-se Mensalidade do Utente o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais;
2. O pagamento da mensalidade deverá ser realizado na secretaria geral, durante o seu período de funcionamento até ao 15 dia do mês corrente, sendo a primeira mensalidade no ato de admissão;
3. O período de funcionamento da secretaria geral é das 9H00M às 13H00M e das 14H às 17H30M de 2ª a 5ª feira e das 9H às 13H e das 14H00M às 17H00M à 6ª feira;
4. Aquando do pagamento, o Primeiro Outorgante entregará ao Segundo Outorgante o respetivo recibo de quitação;
5. Durante o Período de Acolhimento, o Utente e/ou familiar responsável será contactado pelo Departamento Financeiro para clarificar o seguinte:
 - a. Qual o meio de comunicação preferencial;
 - b. Identificação das pessoas que irão proceder ao pagamento dos valores mensais.
6. O pagamento deverá ser feito em numerário, cheque à ordem da “Misericórdia da Freguesia de Sangalhos” ou por transferência bancária com os seguintes Números de Identificação Bancária: PT50 0035 0093 0000367 663 069 (Caixa Geral de Depósitos), PT50 0045 3270 4034 5060 6061 4 (Caixa Crédito Agrícola) ou PT50 0036 0148 99100030482 65 (Montepio), devendo o Utente e/ou familiar responsável dirigir-se à secretaria geral a fim de levantar os respetivos documentos, após ter efetuado o respetivo pagamento;
7. Se até ao dia trinta do mês correspondente não tiver efetuado o devido pagamento deverá procurar o Departamento Financeiro na secretaria geral para expor as razões da sua impossibilidade e acordar plano de pagamento;
8. No processo de admissão, o valor da mensalidade será proporcional aos dias de frequência do mês corrente e no âmbito do Programa de Acolhimento;
9. No caso de desistência por parte do Utente, independentemente das circunstâncias, o mesmo e/ou familiar responsável devem comunicar à Direção Técnica a intenção de saída e a data prevista de saída, através de entrega da Rescisão do Contrato de Prestação de Serviços, não havendo lugar a reembolso da mensalidade do mês corrente;
10. A falta de pagamento da Mensalidade do Utente no prazo estabelecido implica o pagamento de juros de mora à taxa legal em vigor;



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

- a. A indemnização devida pela mora corresponde aos juros legais contados desde a data da constituição do devedor em mora;
 - b. A mora será desde o dia seguinte ao estabelecido para o pagamento das participações;
 - c. Aplica-se a taxa legal de juro civil fixado por Portaria conjunta dos Ministros da Justiça e das Finanças nos termos do artigo 559^a do Código Civil, atualmente através da Portaria n.º 291/03 de 08/04/2003.
11. O Utente e/ou familiar responsável, Outros Familiares ou Pessoas corresponsáveis, deverão manifestar em documento próprio e em situações excecionais (caso de incapacidades), a vontade de os vales postais referentes às pensões serem recebidos pela Misericórdia da Freguesia de Sangalhos.

Artigo 21º

CÁLCULO DA MENSALIDADE DO UTENTE

1. A mensalidade devida pela utilização dos serviços, abrangidos pelo acordo de cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem com base na análise do rendimento “*per capita*”, conforme artigo 22º;
2. Os Complementos por Dependência fazem parte do rendimento do Utente para o cálculo do rendimento *per capita*;
3. Serão solicitados anualmente os comprovativos respeitantes à situação patrimonial / rendimentos e despesas mensais, referidos no artigo 15º, de modo a determinar a sua mensalidade para esse ano no mês de julho;
 - a. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da mensalidade de determinado agregado familiar, designadamente no rendimento *per capita* mensal, a instituição poderá proceder à revisão da respetiva participação;
 - b. Se o Utente tiver sido admitido de janeiro a julho, essa mensalidade não será revista até ao mês Julho do ano civil seguinte;
4. Qualquer alteração ao valor da mensalidade será comunicada por escrito ao Utente e/ou familiar responsável com a antecedência de 30 dias da sua aplicação, produzindo adenda ao Contrato de Prestação de serviços;
5. A não entrega, anual, dos comprovativos respeitantes à situação patrimonial / rendimentos e despesas mensais, referidos no artigo 14º, permite à Misericórdia aplicar a participação máxima, a qual não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior;
6. À mensalidade apurada conforme artigo 22º, a Mesa Administrativa poderá aplicar um desconto se as condições económico financeiras e/ou sociais, de vulnerabilidade se justificarem. Esta condição/ação é no sentido de proteger, beneficiar e promover a qualidade de vida do Utente, pelo tempo estritamente necessário;
7. Na mensalidade não estão incluídos os encargos mencionados no ponto 1. do artigo 7º;
8. Sempre que se verifique a frequência por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, não haverá lugar a uma redução da mensalidade devida pelo segundo e seguintes.

Artigo 22º

TABELA DA MENSALIDADE DO UTENTE

1. Na determinação das mensalidades serão observados os seguintes princípios:



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

- a. Princípio da Universalidade – O Serviço de Apoio Domiciliário deverá proporcionar a admissão a Utentes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade;
 - b. Princípio da Justiça Social – O Serviço de Apoio Domiciliário promoverá uma proporcionalidade no cálculo das participações, para que os Utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem participações inferiores;
 - c. Princípio da Proporcionalidade – O Serviço de Apoio Domiciliário determinará as mensalidades de forma proporcional aos rendimentos de cada Utente;
2. Considera-se Mensalidade do Utente o valor pago pela utilização dos serviços determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar;
3. Para além do Utente da resposta social, integra o agregado familiar, o conjunto de pessoas (**N**) ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares desde que vivam em economia comum, designadamente:
- a. Conjugue ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
 - b. Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 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;
4. Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:
- a. Tenham entre si um veículo contratual (ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
 - b. Permaneçam na habitação por um curto período de tempo;
5. Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário;
6. Rendimentos do agregado familiar:
- a. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes:
 - i. Do trabalho dependente;
 - ii. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
 - iii. De Pensões;
 - iv. De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
 - v. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - vi. Prediais;
 - vii. De capitais;
 - viii. Outras fontes de rendimento exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal no âmbito das medidas de promoção e proteção em meio natural de vida;
 - b. Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados;



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

- c. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c. do ponto 6 deste artigo: as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, pensão de velhice, 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. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou parte dele aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
 - i. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5% do valor mais elevado que conste de caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricular, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem;
 - ii. O disposto no número anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida, situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite;
 - e. Consideram-se 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, sem prejuízo do disposto no número seguinte;
 - f. Sempre que os rendimentos referidos no número anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem;
 - g. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados;
 - h. Para efeitos da comparticipação familiar, considera-se rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 50% do montante da Prestação Social para a Inclusão auferida pelo Utente.
7. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar consideram-se as seguintes despesas fixas (D):
- a. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b. Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - a. Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - b. Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - I. A doença crónica deverá ser comprovada por documento médico;



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

- II. São aceites despesas desde que acompanhadas por receita médica ou declaração médica;
 - III. Para apuramento do valor gasto com medicação relativamente a doença crónica, a Instituição reserva-se o direito de solicitar informação escrita a Farmácia local, relativamente a valores médios mensais tendo em conta medicamentos genéricos;
- 7.1 Para além das despesas fixas do agregado familiar, referidas anteriormente, a comparticipação de familiar em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social;
 - 7.2 Ao somatório das despesas referidas, a instituição estabeleceu o limite máximo do total das despesas a considerar: a Retribuição Mínima Mensal Garantida. Nos casos em que essa soma é inferior à Retribuição Mínima Mensal Garantida é considerado o valor real da despesa.
8. O rendimento *per capita* mensal é calculado com a seguinte fórmula, de acordo com a Portaria 196-A/2015 de 01 e Julho na sua redação atual:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$$

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

9. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos da real situação do agregado, conforme artigo 15º;
- a. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após diligências que se considerarem adequadas, devidamente registadas em Processo Individual de Utente, pode a instituição convencionar um montante de mensalidade até ao limite da mensalidade máxima;
 - b. A falta de entrega dos documentos solicitados (rendimentos e despesas elegíveis), no prazo concedido para o efeito, e após diligências que se considerarem adequadas, devidamente registadas em Processo Individual de Utente, pode a instituição convencionar a fixação da mensalidade máxima;
10. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos, conforme artigo 15º;
11. A Mensalidade de Utente máxima não poderá exceder o custo médio real do Utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área;
- a. O custo médio real do Utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de Utentes que frequentaram a resposta social nesse ano;



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

12. O valor da comparticipação familiar mensal determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar. A percentagem aplicada varia consoante o serviço prestado ao Utente conforme o artigo 6º deste regulamento. As percentagens variam entre os 45% e os 75%, de acordo com orientações normativas da Segurança Social e restantes normas legislativas em vigor.

A Misericórdia da Freguesia de Sangalhos tem duas tabelas: Tabela A e Tabela B. O número mínimo de serviços a subscrever é de dois. Em todas as combinações de serviços que não estejam previstas na Tabela B, aplica-se a Tabela A.

12.1 – Tabela A

serviços de segunda a sexta-feira

2 Serviços	45% Do Rendimento <i>Per Capita</i>
3 Serviços	50% Do Rendimento <i>Per Capita</i>
4 Serviços	55% Do Rendimento <i>Per Capita</i>
5 Serviços	60% Do Rendimento <i>Per Capita</i>
6 Serviços ou Mais	65% Do Rendimento <i>Per Capita</i>

serviços de segunda feira a domingo

2 Serviços	55% Do Rendimento <i>Per Capita</i>
3 Serviços	60% Do Rendimento <i>Per Capita</i>
4 Serviços	65% Do Rendimento <i>Per Capita</i>
5 Serviços	70% Do Rendimento <i>Per Capita</i>
6 Serviços Ou Mais	75% Do Rendimento <i>Per Capita</i>

12.2 – Tabela B

combinações especiais de serviços de segunda a sexta-feira

Higiene Pessoal + Alimentação	55% Do Rendimento <i>Per Capita</i>
Higiene Pessoal (2 vezes por dia)+ Alimentação	60% Do Rendimento <i>Per Capita</i>
Higiene Pessoal + Alimentação + Alimentação Apoiada	65% Do Rendimento <i>Per Capita</i>
Higiene Pessoal + Alimentação + Higiene Habitacional	65% Do Rendimento <i>Per Capita</i>
Higiene Pessoal + Alimentação + Higiene Habitacional+ Tratamento de Roupa	70% Do Rendimento <i>Per Capita</i>

combinações especiais de serviços de segunda a domingo

Higiene Pessoal + Alimentação	65% Do Rendimento <i>Per Capita</i>
Higiene Pessoal (2 vezes por dia)+ Alimentação	75% Do Rendimento <i>Per Capita</i>
Higiene Pessoal + Alimentação + Alimentação Apoiada	75% Do Rendimento <i>Per Capita</i>
Higiene Pessoal + Alimentação + Higiene Habitacional	65% Do Rendimento <i>Per Capita</i>
Higiene Pessoal + Alimentação + Higiene Habitacional + Tratamento de Roupa	75% Do Rendimento <i>Per Capita</i>

Exemplos:

- Serviço de Higiene Pessoal e Tratamento de roupa será aplicada 45% - Tabela A (sem fim de semana);
- Serviço de Higiene Pessoal e Alimentação será aplicada 55% - Tabela B (sem fim de semana).



Artigo 23º

MENSALIDADE DE UTENTE NÃO ABRANGIDO PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO

Relativamente aos Utentes que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos pelo acordo de cooperação, é livre a fixação do valor de comparticipação do Utentes desde que não ultrapasse o custo médio por Utente registado no ano anterior, conforme ponto 11 do artigo 22º.

Artigo 24º

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS

1. O Utente e/ou familiar responsável poderão interromper os cuidados, provisoriamente, desde que comuniquem por escrito, no modelo existente para o efeito, disponível no Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa, com a devida justificação e antecedência, ou seja, 5 dias úteis na medida do possível;
2. Em situação de internamento hospitalar, devidamente comprovada por documento médico, em que é interrompida a prestação de cuidados por um prazo igual ou superior a 14 dias seguidos, não interpolados, a mensalidade terá uma redução de dez por cento da mensalidade;
3. Há lugar a uma redução de 10% na Mensalidade/Comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentada, iguale ou exceda catorze dias seguidos, sendo tal redução creditada através da nota de crédito no regresso do Utente;
4. No caso de ser uma ausência prolongada de cuidados e prestação de serviços, igual ou superior de 3 meses seguidos e não podendo ultrapassar os seis meses, o Diretor Técnico ou seu substituto, deverá contactar o Utente e/ou familiar responsável, através de todos os meios possíveis e disponíveis, para esclarecimento da situação real e aferição da necessidade do Utente pelo Serviço de Apoio Domiciliário;
 - a. No caso de o Diretor(a) Técnico(a), apesar de todas as diligências possíveis, não conseguir realizar a reunião, deverá propor à Mesa Administrativa a revogação do Contrato de Prestação de Serviços;

Artigo 25º

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o Utente, familiar responsável, descendentes de 1º Grau, outros familiares e pessoas co-responsáveis, e a Mesa Administrativa desta Instituição, deve ser celebrado, por escrito, um Contrato de Prestação de Serviços no momento da admissão do Utente;
2. Mediante a necessidade de alterações do contrato de prestação de serviços, deverá ser escrita adenda ao contrato com a assinatura de todas as partes;
 - a. Qualquer alteração ao valor da mensalidade será comunicada por escrito ao Utente e familiar responsável com a antecedência de 30 dias da sua aplicação, produzindo adenda ao Contrato de Prestação de serviços;
 - b. Quando se verifique alteração aos serviços contratualizados, será elaborado novo contrato de prestação de serviços.



Artigo 26º

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Em caso de o Utente e/ou familiar responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Mesa Administrativa com o máximo de antecedência possível, através do preenchimento do formulário **Rescisão do Contrato de Prestação de Serviços**;
2. O número anterior não se aplica no caso de fato não imputável ao Utente como é o caso de morte ou acidente;
3. O familiar responsável não poderá cessar por si o contrato de prestação de serviços sem que o faça cessar em conjunto com o Utente;
4. No caso de revogação por motivo de revogação por uma das partes, incumprimento e inadaptação do Utente, a Misericórdia fará as diligências que considerar adequadas, devidamente registadas em Processo Individual do Utente, assegurando-se que o Utente dispõe de alternativa adequada.

Artigo 27º

CONSIDERAÇÕES COMPLEMENTARES À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1. As atividades programadas terão em conta, a realidade sociocultural e familiar, com o intuito de explorar várias áreas de carácter multidisciplinar;
2. Obedecem a um Projeto de Animação Sociocultural da área sénior em consonância com o Plano Institucional da Instituição, promovendo atividades de carácter intergeracional, aprovados em Assembleia Geral;
3. Os serviços médicos e de enfermagem são assegurados da seguinte forma: um médico de clínica geral, para na medida do necessário e mediante disponibilidade, consultar os Utentes, prescrever medicação e avaliar o estado dos Utentes não residentes na instituição e uma equipa de enfermagem que presta cuidados de enfermagem aos Utentes de 2ª a 6ª feira;
4. As consultas de especialidade e exames de diagnóstico complementar do Serviço Nacional de Saúde ou Privado, são da responsabilidade do Utente e/ou familiar responsável – agendar, acompanhar, remarcar e efetuar o respetivo pagamento.

Artigo 28º

SAÍDAS OU DESLOCAÇÕES

1. As diversas saídas previstas dos Utentes para intercâmbios, visitas de carácter cultural e recreativo, incluídas no Projeto de Animação Sociocultural são programadas de acordo com as preferências e interesses dos Utentes;
2. Próximo da data programada da saída será afixado e entregue no domicílio um documento e efetuado contacto telefónico com as devidas informações sobre a atividade e confirmação da saída;
3. Toda e qualquer saída não prevista no Plano de Atividades (Projeto de Animação Sociocultural) carece de autorização da Mesa Administrativa;
4. As deslocações e transportes associados às atividades previstas e contratualizadas não carecem de pagamento extra à mensalidade, conforme o enunciado em V, alínea b, ponto 1 do artigo 7º.



Artigo 29º

QUADRO DE PESSOAL

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado na entrada do Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa;
2. A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário é composta pela seguinte equipa:
 - a. Sete Ajudantes Familiares, um Gerontólogo/Técnico Superior das Ciências Sociais, um Ajudante de cozinha e um Trabalhador de Serviços Gerais;
 - b. Pessoal afeto parcialmente: Um Diretor(a) Técnico(a) de Estabelecimento, um Animador Sócio Cultural; um Ajudante Lar/Centro Dia; um Motorista, um Cozinheiro, um Secretário/Recursos Financeiros, um Secretário/Recursos Humanos, um Assistente Administrativo, um Rececionista, um Fiel de Armazém, três Trabalhadores de Serviços Gerais; um Diretor de Serviços; um Enfermeiro;
 - c. Prestadores de serviços externos: um Médico de Clínica Geral, um Fisioterapeuta, um Professor de Ginástica, um Psicólogo, um Revisor Oficial de Contas, um Assessor Jurídico e um Engenheiro Alimentar;
 - d. Conta também com os seguintes voluntários: um Padre/Pároco da Paróquia e outros Colaboradores no apoio semanal de orientações religiosas (Visitadores e Ministros Extraordinários da Comunhão);
3. Ao pessoal afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário compete:
 - a. Estabelecer uma relação de proximidade e de confiança com o Utente e Família;
 - b. Proceder à limpeza e arrumação das instalações – Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa, e no âmbito do serviço contratualizado à limpeza e arrumação do espaço (por exemplo os utensílios do domicílio utilizados);
 - c. Assegurar o transporte de alimentos, enquanto serviço contratualizado pelo Utente;
 - d. Colaborar nas tarefas de alimentação do Utente, enquanto serviço contratualizado;
 - e. Prestar cuidados de higiene e de conforto, enquanto serviço contratualizado;
 - f. Incentivar o Utente a desenvolver as suas potencialidades para atividades úteis ao próprio e aos que o rodeiam;
 - g. Zelar pela segurança dos bens e haveres dos espaços onde desempenham as suas funções;
 - i. Desempenhar outras tarefas atribuídas pela Mesa Administrativa e no âmbito das necessidades do Utente e contratualização dos serviços.

Artigo 30º

DIREÇÃO TÉCNICA

A direção técnica deste Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa, prestador de serviços é da competência de um Diretor(a) Técnico(a) de estabelecimento, cujo nome e formação específica se encontra afixada à entrada da Instituição.



CAPITULO IV DIREITOS E DEVERES

Artigo 31º

DIREITOS E DEVERES DO UTENTE

1. Os princípios e valores em que assenta o cuidar do Utente têm a sua génese nos direitos fundamentais que devem ser promovidos e garantidos a todos os Utentes, familiares, colaboradores, dirigentes, especialistas e todos os restantes com quem a organização se relacione. De entre os princípios e valores do cuidar, destacam-se com especial relevância: dignidade, respeito, individualidade, autonomia, capacidade de escolher, privacidade e intimidade, confidencialidade, igualdade, participação;
2. São direitos do Utente:
 - a. A integridade e o desenvolvimento da sua personalidade;
 - b. A liberdade de expressão, religiosa e política;
 - c. Uma vida afetiva e social;
 - d. O respeito pela sua autonomia na gestão do seu património;
 - e. A inviolabilidade da correspondência;
 - f. À custódia da chave do seu domicílio em local seguro;
 - g. À informação dos seus familiares de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o próprio no seu domicílio;
 - h. As informações constantes no processo do Utente no domicílio;
 - i. Usufruir do plano de cuidados estabelecidos e acordados;
 - j. Exigir qualidade nos serviços prestados;
 - k. Usufruir dos serviços constantes deste Regulamento;
 - l. Ter asseguradas as condições de bem-estar e qualidade de vida, bem como de respeito pela individualidade dignidade humana;
 - m. Ser ouvido na tomada de decisão que o possa afetar e participar na vida social e cultural da Instituição;
3. O Utente tem o direito de participar na vida da instituição, através da emissão de pareceres em reuniões para o efeito e do livro de sugestões;
4. O Plano de Atividades (Projeto de Animação Sociocultural) é elaborado de acordo com os interesses e necessidades do Utente;
5. O Utente tem o direito de ser protegido pela Instituição no cumprimento dos seus direitos;
6. O Utente tem direito a reclamar junto do Diretor Técnico, Mesa Administrativa e/ou através dos meios legais conforme artigo 37º deste regulamento;
7. O Utente tem direito à garantia de proteção de dados individuais conforme artigos 45º, 46º e 47º deste regulamento;
8. São deveres do Utente:
 - a. Respeitar todos os Colaboradores, Voluntários e Membros dos Órgãos Sociais da Instituição;
 - b. Respeitar os outros Utentes, evitando conflito;
 - c. Proceder atempadamente ao pagamento da Mensalidade do Utente e demais despesas;
 - d. Informar atempadamente qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constitua impedimento para a prestação dos serviços contratualizados;
 - e. Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
 - f. Aceitar e respeitar os horários pré-definidos para a alimentação e higiene pessoal, já que é do interesse da saúde do Utente;



- g. Zelar pela manutenção do material do Serviço de Apoio Domiciliário para a prestação dos serviços contratualizados;
- h. Dar conhecimento e reclamar junto do Diretor Técnico de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a outro Utente ou Colaborador quer quanto ao funcionamento nos serviços respetivos, no sentido de serem tomadas as necessárias providências;
- i. Ter uma conduta exemplar e participativa na Instituição;
- j. Respeitar as normas de funcionamento da Instituição.

Artigo 32º

DIREITOS E DEVERES DO FAMILIAR RESPONSÁVEL

1. Os princípios e valores em que assenta o cuidar do Utente têm a sua génese nos direitos fundamentais que devem ser promovidos e garantidos a toda a comunidade da Instituição. De entre os princípios e valores do cuidar, destacam-se com especial relevância: Dignidade, respeito, individualidade, autonomia, capacidade de escolher, privacidade e intimidade, confidencialidade, igualdade, participação;
2. São direitos do Familiar Responsável:
 - a. Ser tratado com respeito e urbanidade pelos Colaboradores e Órgãos Sociais da Instituição;
 - b. Tomar conhecimento das regras de funcionamento da Instituição;
 - c. Ser informado dos assuntos relacionados com 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 do Utente;
 - d. Ser ouvido na tomada de decisões relacionadas com o Utente;
 - e. Envolver-se de forma ativa em atividades desenvolvidas no âmbito do Projeto de Animação Sociocultural e através de convite participar em conjunto desde que para tal estejam reunidas as condições necessárias;
 - f. A informação de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o Utente;
 - g. A ser recebido pela Direção Técnica sempre que o solicite e tal seja justificado;
 - h. Apresentar sugestões e reclamações sobre o serviço ao Diretor Técnico;
 - i. Exigir qualidade nos serviços prestados;
 - j. Todos os direitos atribuídos ao Utente que não sejam de natureza pessoal daquele;
3. O Familiar Responsável tem direito a reclamar junto do Diretor Técnico, Mesa Administrativa e/ou através dos meios legais conforme artigo 37º deste regulamento;
4. O Familiar Responsável tem direito à garantia de proteção de dados individuais conforme artigos 45º, 46º e 47º deste regulamento;
5. São deveres do Familiar Responsável:
 - a. Prestar todas as informações sobre o Utente relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele como também colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do Utente, designadamente comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
 - b. Participar no apoio ao Utente, sempre que possível, desde que o mesmo contribua para o seu bem-estar e equilíbrio psicoafectivo;
 - c. Respeitar as normas e regras de funcionamento da Instituição;
 - d. Tratar com respeito e dignidade os Utentes, Colaboradores e Membros dos Órgãos Sociais da Instituição;



- e. Zelar pela manutenção do material usado para a prestação dos serviços contratualizados;
- f. Proceder atempadamente ao pagamento da Mensalidade do Utente e demais despesas;
- g. Respeitar as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviços e presente regulamento, que não sejam de natureza pessoal do Utente, não podendo fazer cessar per si o Contrato, sem que seja cessão conjuntamente com o Utente;
- h. 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 (decorrendo do devido enquadramento legal).

Artigo 33º

DIREITOS E DEVERES DOS FAMILIARES DESCENDENTES EM 1º GRAU, OUTROS FAMILIARES OU PESSOAS CO-RESPONSÁVEIS

1. Os princípios e valores em que assenta o cuidar do Utente têm a sua génese nos direitos fundamentais que devem ser promovidos e garantidos a toda a comunidade da Instituição. De entre os princípios e valores do cuidar, destacam-se com especial relevância: Dignidade, respeito, individualidade, autonomia, capacidade de escolher, privacidade e intimidade, confidencialidade, igualdade, participação;
2. São direitos do Familiar:
 - a. Tomar conhecimento das regras de funcionamento da Instituição;
 - b. Ser informado, sempre que solicitar, dos assuntos relacionados do seu 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 do Utente;
 - c. Envolver-se de forma ativa em atividades desenvolvidas no âmbito do Projeto de Animação Sociocultural, desde que para tal estejam reunidas as condições necessárias;
 - d. Apresentar sugestões e reclamações sobre o serviço ao Diretor Técnico.
3. Os Familiares têm direito a reclamar junto do Diretor Técnico, Mesa Administrativa e/ou através dos meios legais conforme artigo 37º deste regulamento;
4. Os Familiares têm direito à garantia de proteção de dados individuais conforme artigos 45º, 46º e 47º deste regulamento;
5. São deveres do Familiar:
 - a. Respeitar as normas e regras de funcionamento da Instituição;
 - b. Tratar com respeito e dignidade os Utentes, Colaboradores e Membros dos Órgãos Sociais da Instituição;
 - c. Proceder atempadamente ao pagamento da Mensalidade do Utente e demais despesas;

Artigo 34º

DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES

1. Os princípios e valores em que assenta o cuidar do Utente têm a sua génese nos direitos fundamentais que devem ser promovidos e garantidos em toda a comunidade da Instituição. De entre os princípios e valores do cuidar, destacam-se com especial relevância: Dignidade, respeito, individualidade, autonomia, capacidade de escolher, privacidade e intimidade, confidencialidade, igualdade, participação;
2. São direitos dos Colaboradores:
 - a. Ser tratado com dignidade e respeito pelo Utente, familiar responsável, outros familiares e pessoas co-responsáveis;



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

- b. Ter as condições necessárias para o exercício das suas funções, nomeadamente bens, instalações, equipamentos e atempada informação;
 - c. Tomar conhecimento das regras de funcionamento da Instituição, e especialmente do Regulamento Interno de Funcionamento;
 - d. Participar em ações de formação adequadas às suas funções;
 - e. Participar nas decisões respeitantes ao exercício da sua atividade;
 - f. Serem reconhecidos pela qualidade, desempenho e brio profissional;
 - g. Todos os previstos na legislação em vigor;
3. São deveres dos Colaboradores:
- a. Respeitar e tratar com urbanidade a Entidade Patronal;
 - b. Guardar lealdade à Entidade Patronal, não divulgando informações sobre a Instituição e em especial da Vida Privada do Utente e seus Familiares e Pessoas Corresponsáveis;
 - c. Zelar pela preservação e uso adequado dos bens, instalações e equipamentos da Instituição e dos Utentes;
 - d. Assegurar o respeito pelos direitos do Utente, seus Familiares, restantes Colaboradores e Voluntários, não sendo permitidas insinuações ou palavras e ações que os ofendam ou atentem ao seu pudor;
 - e. Registrar toda e qualquer informação, que seja do interesse do Utente, no Livro de Ocorrências;
 - f. Não exercer qualquer influência com o objetivo de ser presenteado e não aceitar quaisquer gratificações dos Utentes ou Familiares destes, ou todas as situações que impliquem gestão e guarda de qualquer tipo de valores. Situações excecionais devem ser reportadas de imediato ao Técnico responsável;
 - g. Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços;
 - h. Zelar pela sua segurança e saúde, submetendo-se aos exames médicos promovidos pela Entidade Patronal;
 - i. Observar as normas de higiene de segurança no trabalho;
 - j. Cumprir e fazer cumprir o Regulamento Interno da Resposta Social onde trabalha;
 - k. Todos os previstos na legislação em vigor.

Artigo 35º

DIREITOS E DEVERES DA MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

1. Os princípios e valores em que assenta o cuidar do Utente têm a sua génese nos direitos fundamentais que devem ser promovidos e garantidos em toda a comunidade da Instituição. De entre os princípios e valores do cuidar, destacam-se com especial relevância: Dignidade, respeito, individualidade, autonomia, capacidade de escolher, privacidade e intimidade, confidencialidade, igualdade, participação;
2. São direitos da Misericórdia da Freguesia de Sangalhos:
 - a. Ser tratada com dignidade e respeito por todos os Colaboradores, Utentes, seus Familiares e Voluntários;
 - b. Ser guardada lealdade por todos os Colaboradores, não divulgando informações sobre a Instituição, Utentes e seus Familiares;
 - c. Zelo pelos seus bens, instalações e equipamentos, de todos os intervenientes nas dinâmicas da Instituição;
 - d. Receber atempadamente os valores que a assistem para assim poder cumprir com todas as suas obrigações, especialmente junto do Estado e Fornecedores;
 - e. Exigir do Utente o cumprimento do presente Regulamento;



- f. Ver respeitados os seus Estatutos e a sua matriz religiosa cristã;
 - g. Encaminhamento do Utente para outra Resposta Social exterior, 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 o familiar responsável, Outros Familiares e Pessoas Corresponsáveis;
 - h. Rescindir o Contrato com o Utente nos termos descritos no presente regulamento;
3. São deveres da Misericórdia da Freguesia de Sangalhos:
- a. Assegurar o bem-estar e qualidade de vida do Utente e tratar com dignidade e respeito todos os Utentes, seus Familiares, Colaboradores e Voluntários;
 - b. Proporcionar serviços individualizados e personalizados ao Utente, devidamente contratualizados, dentro do âmbito das suas competências;
 - c. Organizar um Processo Individual por Utente;
 - d. Preservar e assegurar a manutenção e segurança das instalações e equipamentos;
 - e. Assegurar o cumprimento da Legislação laboral aplicável à Instituição;
 - f. Assegurar as condições de higiene e segurança ao Utente da Instituição;
 - g. Assegurar o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição;
 - h. Afixar em local visível o nome do Diretor Técnico e o mapa das ementas;
 - i. Dar conhecimento ao Utente e seus Familiares e Colaboradores do Regulamento Interno da Resposta Social;
 - j. Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da resposta social.

Artigo 36º

DIREITOS E DEVERES DO VOLUNTÁRIO

1. Os princípios e valores em que assenta o cuidar do Utente têm a sua génese nos direitos fundamentais que devem ser promovidos e garantidos em toda a comunidade da Instituição. De entre os princípios e valores do cuidar, destacam-se com especial relevância: Dignidade, respeito, individualidade, autonomia, capacidade de escolher, privacidade e intimidade, confidencialidade, igualdade, participação;
2. São direitos do Voluntário:
 - a. Ter acesso a programa de formação inicial do Banco Local de Voluntariado de Anadia, como recomendação desta Instituição;
 - b. Receber Cartão de Identificação de Voluntariado da Instituição;
 - c. Estar protegido por seguro contra acidentes ou doença contraída no exercício do Voluntariado;
 - d. Condições para cumprimento do Programa de Voluntariado acordado em Contrato com esta Misericórdia;
 - e. Participar na preparação do trabalho que lhe foi proposto;
 - f. Receber documento comprovativo do trabalho desenvolvido para efeitos de Currículo;
 - g. Ser respeitado e tratado com dignidade e sensibilidade atendendo à sua qualidade de Voluntário;
3. São deveres do Voluntário:
 - a. Comparecer às reuniões previamente calendarizadas e outras expressamente convocadas;
 - b. Desempenhar com zelo, dedicação e eficiência as funções que lhe são confiadas;
 - c. Colaborar em todas as iniciativas que promovam o prestígio e desenvolvimento da atividade da Misericórdia;



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

- d. Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios colocados à sua disposição;
- e. Colaborar em todas as iniciativas que concorram para o prestígio e desenvolvimento de toda a atividade do Voluntariado;
- f. Em nenhuma circunstância deve assumir o papel de representante da Organização;
- g. Ter uma conduta exemplar na Instituição.

Artigo 37º

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui um livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da receção do Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa sempre que desejado;
2. Também poderá se proceder ao registo de uma reclamação eletronicamente através da plataforma: <https://www.livroreclamacoes.pt> ou pelo site da Misericórdia (www.mfsangalhos.pt) onde tem o link para a plataforma da reclamação eletrónica;
3. No âmbito da política de qualidade dos serviços prestados, esta estrutura recorrerá a metodologias de auscultação do grau de satisfação como por exemplo questionários de avaliação do grau de satisfação, locais dedicados a registos de reclamações, sugestões e elogios e outras formas para o Utente e familiar ter oportunidade de manifestação do seu (des)agrado.

Artigo 38º

RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO

Em caso de Litígio de consumo, definido nos termos do disposto na Lei nº 144/2015, de 8 de setembro, o consumidor pode recorrer ao seguinte Centro de Arbitragem:

CNIACC - CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa

Campus de Campolide 1099-032 Lisboa

Telefone: 21 384 7484 (das 15 às 17h); e-mail: cniacc@fd.unl.pt

Site: <http://www.arbitragemdeconsumo.org/>

<https://www.facebook.com/cniacc>

CAPITULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 39º

ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO INTERNO

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa deverá informar e contratualizar com o Utente e seus Familiares Responsáveis, Descendentes de 1º Grau, Outros Familiares ou Pessoas Corresponsáveis, sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a este assiste, bem como proceder à devida retificação do Contrato de Prestações de Serviço em vigor;



2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

Artigo 40º

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Mesa Administrativa, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Artigo 41º

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

1. Não é possível a administração de medicação sem prescrição médica;
2. Os edifícios do Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa são cobertos por seguro multirrisco, contrato celebrado entre a Instituição e seguradora e renovado anualmente após avaliação desta;
3. O Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa poderá, mediante o parecer técnico, emprestar ao Utente com necessidades reconhecidas equipamento técnico (ajudas técnicas) mediante disponibilidade e preenchimento de documento próprio visando a superação das necessidades, sendo que a sua higienização e manutenção fica a cargo do Utente e Familiar Responsável;
4. É expressamente proibida a entrada de animais de estimação nas instalações do Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa;
5. Compete à Mesa Administrativa emitir ou autorizar a regulamentação e instruções complementares que se mostrem necessárias para aplicação do presente regulamento.

Artigo 42º

PROCEDIMENTO EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

1. A Equipa Técnica do Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa está preparada para fazer face a situações de emergência. Assim, procederá da seguinte forma:
 - a. Ligar para o número de emergência, 112;
 - b. Informar o seguinte:
 - Localização exata, se possível com o ponto de referência (Rua Narciso da Marça, n.º 262, próximo da Estalagem de Sangalhos);
 - Tipo de situação que está a acontecer no local (doença, acidente, incêndio, etc.);
 - A gravidade aparente da situação;
 - O nº de telefone da Instituição (234 742 511 ou 234 743 707);
 - Queixas principais e alterações observadas;
 - Quantidade de pessoas, sexo e idade aparente das vítimas;
 - E a existência de outra situação de risco no local (fogo, vazamento de gases);
2. Em situações de emergência é necessário manter a calma e cumprir com as indicações dadas pelo assistente do 112. Só se deverá desligar a chamada, quando este o indicar.
3. Após ou mesmo durante a ocorrência, enquanto se espera a intervenção no local da resposta do 112, a equipa deverá informar imediatamente o Diretor Técnico do Estabelecimento caso este se encontre ausente no momento da emergência, ou seu substituto.



Artigo 43º

PROCEDIMENTO EM CASO DE MAUS TRATOS

A equipa do Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa está preparada para fazer face a situações de maus tratos. Assim, deverá atuar da seguinte forma:

1. Existindo indícios que levantem suspeita de maus-tratos sobre os Utentes, o Diretor Técnico de Estabelecimento deverá diligenciar junto do familiar responsável, Colaboradores, Voluntários, Família e quem mais achar pertinente, sobre a origem das marcas físicas ou psíquicas;
2. Sempre que as explicações solicitadas no ponto anterior não sejam convincentes, insuficientes ou as lesões se reiterem, o Diretor Técnico comunicará superiormente as ocorrências;
3. A Direção Técnica deverá preparar relatório onde evidencie todas as diligências realizadas, dando conhecimento à Mesa Administrativa a fim de esta denunciar às entidades competentes, nomeadamente GNR e/ou Ministério Público.

Artigo 44º

CONFIDENCIALIDADE

A Misericórdia da Freguesia de Sangalhos adota procedimentos que asseguram a observância das disposições legais em matéria de proteção de dados e a salvaguarda da confidencialidade da informação relativa aos Utentes, suas Famílias e Profissionais.

Artigo 45º

DIVULGAÇÃO DE DADOS

É expressamente proibida a divulgação de informações, que os Utentes e/ou seus Familiares tenham acesso por virtude desta relação contratual.

Artigo 46º

ENCARREGADO DA PROTEÇÃO DE DADOS

1. A Política de Privacidade, bem como a recolha, tratamento ou transmissão de dados pessoais do Utente e seus Familiares, são regidos pelo disposto no Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 e pela legislação e regulamentação aplicáveis em Portugal;
2. A Misericórdia procede à recolha de dados pessoais de Utentes e Famílias cujo tratamento serve os seguintes propósitos:
 - a. Formalização do Processo de Admissão do Utente;
 - b. Elaboração do Processo Individual do Utente e Contrato de Prestação de Serviços;
 - c. Tratamento automatizado da Ficha de Utente necessária para efeitos de faturação e contabilização dos serviços contratualizados;
 - d. Para uso em documentos nominativos que integrem dados pessoais necessários e procedimentos administrativos como também o seu fornecimento às entidades competentes, designadamente à Tutela;
3. A Misericórdia usa os dados pessoais durante o tempo de vigência legal – 5 anos após a cessação do contrato de prestação de serviços, garantindo a sua destruição segura e controlada após o término desta;



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

4. A responsabilidade pela recolha e tratamento dos dados pessoais dos Utentes é da Misericórdia da Freguesia de Sangalhos que dispõe de um Encarregado de Proteção de Dados - nomeado pela Mesa Administrativa - o qual está disponível para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais que possam ser solicitados, garantindo ainda que todas as normas legais estabelecidas estão a ser respeitadas;
5. O Encarregado de Proteção de Dados coopera com quaisquer entidades oficiais que possam vir fiscalizar os processos de recolha, tratamento de dados pessoais dos Utentes e suas Famílias.

Artigo 47º

CÓDIGO DE BOA CONDUTA

1. A Misericórdia da Freguesia de Sangalhos tem uma política de “tolerância zero” no que diz respeito a qualquer prática de assédio relacionado com o trabalho na qual inclui os trabalhadores, voluntários, clientes, fornecedores e utentes, qualquer que seja o meio utilizado e mesmo que ocorra fora do local de trabalho, tendo em vigor, um “Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho”;
2. Os colaboradores, voluntários, prestadores de serviços e órgãos sociais comprometem-se no desempenho das suas funções atuar com empenho, responsabilidade e competência sendo responsáveis pelos seus atos individuais;
3. Os colaboradores, voluntários, prestadores de serviços e órgãos sociais independentemente da posição hierárquica que ocupam devem abster-se de praticar comportamentos que prejudiquem a reputação quer a individual quer a da instituição, comprometendo-se na salvaguarda do prestígio e imagem da Misericórdia da Freguesia de Sangalhos;
4. Constitui violação do presente Regulamento o incumprimento do “Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho” na Misericórdia.

Artigo 48º

FORO COMPETENTE

Em caso de litígio entre ambas as partes, é competente para decidir o Tribunal da Comarca de Aveiro – Juízo de Competência Genérica de Anadia.

Artigo 49º

ENTRADA EM VIGOR

9. O presente regulamento foi aprovado em 09/04/2026 entrando em vigor no dia 01/07/2026;
10. Este diploma e respetivas alterações serão comunicadas e remetidas ao Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro.

Sangalhos, 09 de abril de 2026

A Mesa Administrativa,

O Tesoureiro

O Provedor



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

Serviço de Apoio Domiciliário | SAD

1 de abril de 2026

Descritivo	Valor	Observações	
Transporte dos Utentes	Transporte do Utente não residente na Freguesia, de e para a sua Residência	0,40€/Quilómetro	Contabilizar a partir do fim da Freguesia até casa do Utente e vice-versa.
	Transporte do Utente para locais de Saúde e a Serviços Públicos ou Privados de acordo com as suas necessidades solicitadas	0,40€/Quilómetro e 7,00€/Hora pelo tempo de espera do Condutor do Transporte	De acordo com a capacidade disponível;
Acompanhamento a Consulta ou Tratamento Médico	Acompanhamento de Colaborador na Consulta ou Tratamento Médico, na impossibilidade da Família e/ou a pedido desta	0,40€/Quilómetro e 9,50€/Hora do Acompanhamento, desde a chegada ao local até ao início do regresso da viagem	De acordo com a capacidade disponível;
Beleza e Bem-Estar	Cabeleireiro	10,00€/Utente Feminino 6,00€/Utente Masculino	
	Serviços de Estética	Sobrancelha 2,00€; Buço 2,50€; Manicure 5,00€; Pedicure 5,00€	
Acolhimento diário (das 8h00 às 20h00) para Utentes, ao fim de semana e feriado	Acolhimento diário das 08h00 às 20h00 em fim-de-semana e/ou feriados De acordo com a capacidade disponível;	40,00€/Utente/Dia	
Acolhimento Temporário na Estrutura Residencial para Utentes	Acolhimento Provisório para descanso do Cuidador De acordo com a capacidade disponível;	55,00€/Utente/noite de 2ª até à noite de 5ª feira 65,00€/Utente/noite de 6ª até à noite de domingo	Serviço disponível para Utentes da Misericórdia do Serviço de Apoio Domiciliário e C. de Dia
Outros	Outras necessidades	Conforme valores autorizados pela Mesa Administrativa	

Sangalhos, 27 de janeiro de 2026

P'la Mesa Administrativa
O Provedor


Carlos Manuel Henriques Santiago