



Santa Casa da Misericórdia
São Brás de Alportel

REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa assegurar os seguintes objetivos:

- Promover o respeito pelos direitos dos Utentes e demais interessados;*
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Resposta Social;*
- Promover a participação ativa dos Utentes ou seus representantes legais.*

ÍNDICE

CAPÍTULO I	4
NORMAS GERAIS	4
Artigo 1.º	4
(Normas Aplicáveis).....	4
Artigo 2.º	5
(Serviços)	5
CAPÍTULO II	5
CANDIDATURA E INSCRIÇÃO	5
Artigo 3.º	5
(Candidaturas)	5
Artigo 4.º	8
(Critérios de Prioridade das Candidaturas)	8
Artigo 5.º	10
(Inscrição)	10
Artigo 6.º	11
(Admissão).....	11
Artigo 7.º	12
(Processo Individual do Utente)	12
Artigo 8.º	13
(Plano Individual de Cuidados).....	13
CAPÍTULO III	13
PAGAMENTOS.....	13
Artigo 9.º	13
(Preço Mensal)	13
Artigo 10.º	14
(Mensalidade)	14
Artigo 11.º	15
(Determinação do Rendimento para Aplicação da Mensalidade)	15
Artigo 12.º	17
(Cálculo da Mensalidade)	17
Artigo 13.º	18
(Pagamentos de serviços e atividades facultativos)	18
Artigo 14.º	18
(Efeitos das ausências na mensalidade).....	18
CAPÍTULO IV.....	19
REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	19
Artigo 15.º	19
(Horário)	19
Artigo 16.º	20



(Direitos e Deveres das Partes)	20
Artigo 17.º	21
(Culto Católico).....	21
CAPÍTULO V.....	21
EXTINÇÃO DO CONTRATO	21
Artigo 18.º	21
(Cessação e Suspensão do contrato)	21
Artigo 19.º	22
(Acordo das Partes)	22
Artigo 20.º	22
(Denúncia pelo Utente ou pela Pessoa de Referência).....	22
Artigo 21.º	22
(Resolução).....	22
Artigo 22.º	23
(Impossibilidade Superveniente)	23
Artigo 23.º	23
(Caducidade)	23
CAPÍTULO VI.....	24
DISPOSIÇÕES FINAIS	24
Artigo 24.º	24
(Comunicações).....	24
Artigo 25.º	25
(Não Renúncia).....	25
Artigo 26.º	25
(Assinaturas Digitais)	25
Artigo 27.º	25
(Proteção de Dados Pessoais)	25
Artigo 28.º	26
(Transmissão da Posição Contratual).....	26
Artigo 29.º	26
(Alterações ao Regulamento).....	26
Artigo 30.º	27
(Outras Cláusulas Aplicáveis)	27
Artigo 31.º	27
(Outras Normas Aplicáveis).....	27
Artigo 32.º	28
(Livro de Reclamações)	28
Artigo 33.º	28
(Entrada em Vigor)	28

Leia com atenção as normas que se seguem, uma vez que ao assinar o contrato de prestação de serviços ou apresentar candidatura para o efeito, considera-se que as leu, compreendendo e aceitando o seu conteúdo, vinculando-se na íntegra às regras aqui descritas.

CAPÍTULO I

NORMAS GERAIS

Artigo 1.º

(Normas Aplicáveis)

1.1. O Regulamento. O presente regulamento (o “**Regulamento**”) define os termos e condições do Serviço de Apoio Domiciliário, (o “**SAD**”), gerida pela Santa Casa da Misericórdia de São Brás de Alportel (a “**Instituição**”). O Regulamento corresponde a cláusulas contratuais definidas pela Instituição.

1.2. O Contrato. Para além do Regulamento, que define as regras gerais, a Instituição e o Utente que frequenta o SAD (o “**Utente**”) e respetivos familiares, representante ou acompanhante (as “**Pessoas de Referência**”) celebram um contrato de prestação de serviços com regras específicas aplicáveis à relação contratual entre Instituição, Utente e Pessoas de Referência.

1.3. O Regulamento e o Contrato. O Regulamento aplica-se à relação contratual, em tudo o que não se encontrar especificamente previsto no contrato de prestação de serviços (o “**Contrato**”). Em caso de divergência entre o texto do Regulamento e o texto do Contrato, o texto do Contrato prevalece.

1.4. Adesão ao Regulamento. Com a assinatura do Contrato, as partes declaram compreender e aceitar a aplicação das normas do Regulamento à sua relação contratual (a “**Declaração de Adesão**”); no caso de candidatura, considera-se que a Declaração de Adesão tem lugar com a apresentação da candidatura, constituindo adesão apenas à Parte 2 do Regulamento.

1.5. Outras normas aplicáveis. No fim do Regulamento, encontra uma lista das normas legais e regulamentares mais relevantes, para efeitos meramente informativos.

Artigo 2.º

(Serviços)

2.1. Serviços prestados. O SAD presta os seguintes serviços:

- a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- d) Tratamento da roupa do uso pessoal do Utente.

2.2. Obrigatoriedade de contratação. É obrigatória a contratação de, pelo menos, dois serviços mencionado no número anterior.

2.3. A prestação do serviço de higiene pessoal e de fornecimento de alimentação será contabilizado como serviço distinto quando prestado mais do que uma vez ao dia.

2.4. Pagamento dos serviços. A prestação dos serviços referidos no número anterior está incluída no valor de mensalidade a pagar pela sua utilização por parte do Utente.

2.5. Serviços e atividades facultativos. O SAD pode prestar outros serviços pagos, mediante preçário devidamente afixado.

CAPÍTULO II

CANDIDATURA E INSCRIÇÃO

Artigo 3.º

(Candidaturas)

3.1. Destinatários. São aceites candidaturas de pessoas que:

- a) Se encontrem em situação de dependência física e ou psíquica, de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pelo SAD;

- b) Que a admissão seja da vontade do utente ou seus familiares (condição indispensável);
- c) Ter razões fundamentadas que permitam a manutenção do utente no domicílio, designadamente, a existência de um domicílio dotado de infra-estruturas e de condições mínimas de habitabilidade;
- d) Ter o apoio necessário da parte de familiares, amigos e/ou voluntários, que lhe assegurem os cuidados informais (nos casos de utentes em situação de grande dependência. (as “**Condições de Admissão**”).

3.2. Momento da candidatura. São admitidas candidaturas a todo o tempo e serão válidas para o ano civil que esteja em curso.

3.3. Forma da candidatura. A candidatura é apresentada na secretaria da Instituição, mediante marcação prévia, através da elaboração do processo de inscrição individual.

3.4. Aprovação da Candidatura. Para aprovação da candidatura, é esta sujeita a análise que tem como objeto, entre outros, a verificação da Condição de Admissão e a aplicação de critérios de prioridade previstos na cláusula seguinte.

3.5. Aprovação e convite a inscrição. Após aprovação da candidatura pela Instituição, é realizado convite para inscrição pela Instituição nos termos da cláusula 5.

3.6. Documentos obrigatórios. Para apresentar validamente uma candidatura, deve submeter os seguintes documentos obrigatórios:

a) Situação financeira:

- (i) Comprovativos dos rendimentos do agregado familiar do Utente, designadamente declaração de IRS e nota de liquidação;
- (ii) Comprovativos das despesas mensais fixas do mesmo agregado referidas na cláusula 11.4;
- (iii) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- (iv) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;



(v) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;

(vi) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;

b) Situação pessoal:

(i) Bilhete de identidade ou Cartão de Cidadão;

(ii) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;

(iii) Cartão de Contribuinte (aplicável apenas a quem apresenta Bilhete de Identidade);

(iv) Cartão de Saúde (SNS);

(v) Relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do Utente;

c) Situação judicial: mediante solicitação da Instituição, pode ainda ser necessária cópia de decisão judicial que ateste a capacidade de representação do Utente.

d) Os descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre obrigado à Prestação de Alimentos deverão fornecer, igualmente os seguintes documentos:

(i) Bilhete de identidade ou Cartão de Cidadão;

(ii) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;

(iii) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;

(iv) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;

(v) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais.

3.7. No processo de candidatura deverá ser entregue, toda a informação clínica considerada relevante, nomeadamente, relatórios médicos antecedentes e necessidades especiais de cuidados de saúde.

3.8. Candidatura urgente. Em casos excecionais, de justificada urgência na inscrição, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos

obrigatórios ou apenas dos documentos obrigatórios, devendo, todavia, iniciar-se essa obtenção de documentos no mais curto prazo.

3.9. Omissão de documentos. A omissão de entrega de documentos comprovativos dos rendimentos do agregado familiar deve ser corrigida, mediante a sua entrega integral, no prazo máximo de cinco (5) dias úteis após a primeira insistência da Instituição.

Artigo 4.º

(Critérios de Prioridade das Candidaturas)

4.1. Quando se aplicam. Sempre que se verifiquem mais candidaturas do que vagas disponíveis, são aplicados critérios de prioridade para que a Instituição decida, de entre as candidaturas recebidas, quais aprova para inscrição e quais ficam a aguardar vaga em lista de espera.

4.2. Critérios de prioridade. Os critérios de prioridade são aplicados pela atribuição de pontos nos seguintes termos:

Critério 1 – O candidato é proveniente de agregados familiares económicos e socialmente mais desfavorecidos:

Pontuação	Rendimento
25	≤ 400,00 €
24	400,01 € a 500,00 €
23	500,01 € a 600,00 €
22	600,01 € a 700,00 €
21	700,01 € a 800,00 €
20	> 800,01 €

Critério 2 – O Candidato é natural e residente do concelho de São Brás de Alportel, e o responsável:

Pontuação	Descrição
3	É natural no concelho
5	É residente no concelho
2	Pessoa responsável é residente no concelho

Nota: Deve somar-se todas as pontuações que sejam verificadas (ou seja um idoso que seja natural e resida no concelho, bem como a pessoa responsável obtém neste critério um total de 10 pontos)



Critério 3 – Ausência ou indisponibilidade do cuidador em assegurar os cuidados necessários ao utente:

Pontuação	Descrição
0	Família ou outro tem possibilidades de prestar cuidados
10	Família ou outro não tem possibilidades de prestar cuidados

Critério 4 – Candidato cujas condições habitacionais se mostrem degradadas fazendo perigar a sua vida física:

Pontuação	Descrição
3,5	A habitação degradada o que implica risco para os seus habitantes
3,5	Não possui água canalizada
3,5	Não possui eletricidade
3,5	Não possui rede de esgotos

Nota: Deve somar-se todas as pontuações que sejam verificadas (ou seja um idoso cuja casa não apresente condições de habitabilidade, não possua água canalizada, eletricidade ou rede de esgotos obtém neste critério um total de 14 pontos)

Critério 5 – É utente de outra resposta social:

Pontuação	Descrição
0	Não frequenta outras respostas sociais da SCMSBA
15	Frequenta o Centro de Dia da SCMSBA

Critério 6 – Candidato em situação de isolamento social e/ou geográfico:

Pontuação	Descrição
0	Não isolado
4	Não totalmente isolado
8	Totalmente isolado

Critério 7 – Candidato sofre de doença que perturbe o regular funcionamento da Misericórdia:

Pontuação	Descrição
0	Apresenta
2	Não apresenta

Critério 8 – Ser Irmão ou Ascendente Direto de Irmão da SCMSBA:

Pontuação	Descrição
0	Não é Irmão/ã ou ascendente direto de Irmão/ã da SCMSBA
4	É ascendente direto de Irmão/ã da SCMSBA
8	É irmão da SCMSBA

A pontuação deste critério não é acumulativa

Critério 9 – Ascendente direto ou colaborador/a reformado da SCMSBA:

Pontuação	Descrição
0	Não é ascendente direto de Colaborador/a ou reformado
8	É ascendente direto de Colaborador/a ou reformado

Pontuação máxima: 100

4.3. A aplicação destes critérios de admissão não deve perder de vista a obrigatoria heterogeneidade socioeconómica e cultural, garantindo prioridade às pessoas, económica e socialmente mais desfavorecidas, assim como, e de forma conjugada, a sustentabilidade da resposta social.

4.4. Critério de desempate. Quando exista mais candidaturas do que vagas num mesmo critério de prioridade, são priorizadas as candidaturas mais antigas.

4.5. Ainda assim e em caso de igualdade pontual e dos mais critérios, deverá ser a Mesa Administrativa deliberar sobre o candidato a admitir, sem perder de vista a sustentabilidade da Instituição.

4.6. Lista de espera. A lista de espera é composta pelos candidatos que preencheram a Condição de Admissão mas que não tiveram vaga, por força da aplicação dos critérios de prioridade.

4.7. Gestão da lista de espera. A lista de espera é atualizada permanentemente, por forma a permitir nova aplicação dos critérios de prioridade no momento em que existe uma vaga disponível; a antiguidade na lista de espera não é critério de prioridade, mas apenas de desempate.

Artigo 5.º**(Inscrição)**

5.1. Convite a inscrição. A inscrição é realizada apenas após convite da Instituição, com base na análise da candidatura e vagas disponíveis.

5.2. O que é a inscrição. A inscrição corresponde à celebração do contrato de prestação de serviços, passando o candidato a estar inscrito no SAD como tal e com processo individual próprio.



5.3. Prazo de inscrição. A inscrição deve ser realizada no prazo máximo de cinco (5) dias úteis contados do convite, sob pena de se considerar que houve desistência, sendo substituída a candidatura aprovada por aquela que, na lista de espera, esteja em primeiro lugar para aquela vaga; quando a inscrição não seja realizada dentro do prazo por indisponibilidade ou atraso da Instituição, o prazo é suspenso até se verificar ultrapassada a situação de indisponibilidade ou que determinou o atraso da Instituição.

5.4. Efeitos da inscrição. A inscrição tem como efeito a criação de uma relação contratual, através do contrato de prestação de serviços, com sujeição também às normas do Regulamento.

5.5. Entrevista. A inscrição passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato, destinada a estudar a situação sociofamiliar, bem como informar e prestar esclarecimentos sobre o funcionamento, Regulamento Interno, normas, princípios e valores da Instituição.

5.6. Renovação da inscrição. A inscrição é renovada anualmente. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.

Artigo 6.º

(Admissão)

6.1. Procedimento de integração. Quando o candidato se inscreve no SAD pela primeira vez, a sua admissão definitiva fica dependente de concluir, com sucesso, o procedimento de integração **descrito nos números seguintes.**

6.2. Semana inicial. Na primeira semana de integração, o objetivo é a apresentação e conhecimento da equipa do SAD; no fim desta primeira semana é elaborado, pela equipa, um relatório que descreva o grau de capacidade do Utente e do relacionamento com equipa que lhe estão dedicados.

6.3. Período experimental. Da segunda à quarta semana de integração, o Utente encontra-se em período experimental, com o objetivo de analisar a sua adaptação ao



SAD; são elaborados pontos de situação no final de cada semana, com identificação de eventuais sinais de inadaptação e medidas de correção ou adequação para os superar.

6.4. Denúncia no período experimental. Sem prejuízo das regras de cessação do Contrato previstas neste Regulamento, qualquer das Partes pode denunciar o Contrato até ao termo do período experimental, surtindo efeitos no prazo de trinta (30) dias corridos da sua comunicação.

6.5. Admissão definitiva. O decurso de quatro (4) semanas contadas da entrada do Utente no SAD sem denúncia de uma das Partes corresponde à conclusão, com sucesso, do procedimento de integração e à admissão definitiva do Utente.

Artigo 7.º

(Processo Individual do Utente)

7.1. Processo Individual do Utente. É elaborado um processo individual do utente do qual constam, designadamente:

- a) Identificação e contacto do utente;
- b) Data de início da prestação dos serviços;
- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;
- e) Identificação da situação social;
- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Programação dos cuidados e serviços;
- h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

7.2. O processo individual é atualizado, é de acesso restrito e está arquivado nas instalações do SAD.

Artigo 8.º

(Plano Individual de Cuidados)

8.1. O Plano Individual de Cuidados (“PIC”) é um instrumento de planeamento, monitorização e avaliação das necessidades, potencialidades e expectativas da pessoa, assim como do seu percurso de vida, que deve integrar, de entre outra informação relevante, os cuidados, serviços e atividades a desenvolver.

8.2. O PIC é acompanhado por um diagnóstico das necessidades pessoais, familiares e sociais por forma a garantir os serviços, cuidados e atividades.

8.3. O PIC deve ser monitorizado, acompanhado e avaliado de forma contínua pelo técnico de referência designado, e revisto de forma a melhorar a qualidade dos serviços e a melhor adequá-los às suas necessidades e capacidades.

8.4. O PIC deve ser datado e assinado por todos os profissionais que participam na sua definição, pelo Utente e/ou pelo familiar/pessoa responsável, e pode ser consultado pelo familiar/pessoa responsável, desde que autorizado pelo próprio.

CAPÍTULO III

PAGAMENTOS

Artigo 9.º

(Preço Mensal)

9.1. Vagas comparticipadas. Quando o Utente estiver integrado em vaga comparticipada pela Segurança Social, o valor mensal a pagar pela utilização dos serviços é designado de “**mensalidade**”, caso contrário tem a designação de “**preço mensal**”.

9.2. Preço mensal. O montante do preço mensal é acordado entre as Partes e definido no Contrato.

9.3. Mensalidade. O montante da mensalidade é determinado nos termos das cláusulas seguintes.

9.4. Escolha do tipo de vaga. Cabe à Instituição a escolha do tipo de vaga a ocupar, comunicando-o antes da celebração do Contrato.

9.5. Momento de pagamento. O preço é pago até ao dia 8 de cada mês a que respeitam os serviços a prestar, sendo a primeira no ato de admissão.

9.6. Atraso no pagamento. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isto não se registe, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.

9.7. Modo de pagamento. O preço pode ser pago por transferência bancária, para a conta da Instituição, ou em dinheiro, junto da secretaria da mesma.

9.8. Revisão. O preço e a mensalidade serão revistos anualmente pela Mesa Administrativa.

Artigo 10.º

(Mensalidade)

10.1. O que é a mensalidade. A mensalidade é a comparticipação familiar, paga mensalmente, pela utilização do SAD, variando de Utente para Utente em função da respetiva capacidade económica, nos termos das regras seguintes.

10.2. Forma de cálculo. A mensalidade é calculada com base nos rendimentos do agregado familiar, utilizando os documentos obrigatórios da candidatura, relativos à situação financeira, para aferir esse valor.

10.3. Atualização da mensalidade. A mensalidade é objeto de atualização, pelo menos uma vez ao ano, através de nova apresentação dos documentos obrigatórios e novo cálculo, seguindo as regras de cálculo regulamentarmente impostas.

10.4. Atualização extraordinária. A mensalidade é ainda objeto de atualização sempre que se verifiquem alterações no rendimento do agregado familiar, seguindo-se as mesmas regras de cálculo.

10.5. Valor aplicado ao Utente. O valor efetivo da mensalidade é identificado no Contrato; quando haja atualizações, não é necessário alterar o contrato, bastando comunicação da Instituição com uma antecedência de trinta (30) dias face à data em que entra em vigor o novo valor.

10.6. Momento de pagamento. O preço é pago até ao dia 8 de cada mês a que respeitam os serviços a prestar, sendo a primeira no ato de admissão.

10.7. Atraso no pagamento. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isto não se registe, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.

10.8. Modo de pagamento. A mensalidade pode ser paga por transferência bancária, para a conta da Instituição, ou em dinheiro, junto da secretaria da mesma.

Artigo 11.º

(Determinação do Rendimento para Aplicação da Mensalidade)

11.1. Base do cálculo. O cálculo da mensalidade é realizado através da aplicação da percentagem, referida no número seguinte, à base de cálculo que corresponde ao rendimento per capita do agregado familiar (RC); esta base de cálculo é apurada de acordo com a seguinte fórmula: $R = (RAF/12-D) / N$, onde:

- a) “R” significa “rendimento per capital mensal”.
- b) “RAF” significa “rendimento do agregado familiar (anual)”.
- c) “D” significa “despesas fixas (relevantes)”.
- d) “N” significa o número de elementos do agregado familiar.

11.2. Conceito de agregado familiar. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma

for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, 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.

11.3. Determinação do valor do RAF. Para efeitos de determinação do montante de RAF, consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente (rendimentos empresariais e profissionais);
- c) De pensões;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento.

11.4. Determinação do valor do D. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda da casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;



- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Declaração de despesa de farmácia, média mensal, em caso de doença crónica devidamente comprovada com declaração médica;
- e) Despesas de saúde com consultas e exames até ao valor máximo do Indexante de Apoios Sociais – IAS – em vigor no ano de inscrição.

11.5. Prova de rendimentos. Os rendimentos do agregado familiar, referidos no número anterior, provam-se do seguinte modo:

- a) Apresentação do Comprovativo de entrega da declaração modelo 3 IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
- b) Eventuais meios adicionais de prova sempre que dos documentos apresentados resulte dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos.

11.6. Prova de despesas. A prova dos valores de D, é realizada mediante apresentação de documentos comprovativos.

11.7. Dúvidas e omissões de prova nos rendimentos. A Instituição pode realizar diligências e solicitar meios de prova complementares que considere adequados ao apuramento da verdade, podendo, em caso de dúvida insuprível ou de não entrega dos documentos obrigatórios nos prazos previstos no Regulamento, estabelecer o montante de mensalidade até ao valor máximo permitido.

Artigo 12.º

(Cálculo da Mensalidade)

12.1. Percentagem de apuramento da mensalidade. O valor da mensalidade resulta da aplicação de uma percentagem sobre o rendimento apurado nos termos do Artigo anterior.

12.2. Percentagens. As percentagens de mensalidade aplicáveis são as seguintes:

SAD 5 Dias	Percentagem a aplicar	SAD Dias Úteis + Fim-de-semana	Percentagem a aplicar
2 Serviços	45%	2 Serviços	60%
3 Serviços	50%	3 Serviços	65%
4 Serviços	60%	4 Serviços	75%
5 Serviços	De 61% a 75%	5 Serviços	75%
6 Serviços		6 Serviços	75%

12.3. Valor máximo. A mensalidade tem como limite de valor máximo o custo médio mensal por utente, calculado nos termos das normas regulamentares com base nos dados do ano anterior.

Artigo 13.º

(Pagamentos de serviços e atividades facultativos)

13.1. Regras acordadas. O pagamento de serviços e atividades facultativos, de natureza facultativa, segue as regras estabelecidas para cada serviço (ou atividade), cumprindo o que estiver previamente acordado em cada caso.

13.2. Frequência de dois utentes do mesmo agregado familiar. Sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social e do mesmo estabelecimento de apoio social por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, determinam uma redução de dez por cento (10,00%) no valor da mensalidade devida pelo segundo e seguintes elementos do agregado familiar.

Artigo 14.º

(Efeitos das ausências na mensalidade)

14.1. Ausência temporária. As ausências temporárias, devidamente fundamentadas por doença, acidente, férias, acompanhamento de familiares ou outras relacionadas com a integração social e familiar do Utente e desde que não ocorram por um período não superior a quinze (15) dias, não têm qualquer efeito sobre a mensalidade.



14.2. Ausência prolongada. As ausências referidas no número anterior, quando tenham uma duração superior a quinze (15) dias, determinam uma redução de dez por cento (10,00%) no valor da mensalidade.

14.3. Ausência justificada definitiva. As ausências referidas no número anterior, quando se verificarem por período superior a seis (6) meses, consideram-se automaticamente como ausência definitiva, determinando a caducidade do Contrato nos termos da Parte seguinte do Regulamento; neste caso, aplica-se o desconto previsto no número anterior, sem alteração.

14.4. Ausência injustificada definitiva. As ausências injustificadas, quando se verificarem por período igual ou superior a dois (2) meses, configuram causa de resolução do contrato nos termos da Parte seguinte do Regulamento; neste caso, são devidas as mensalidades que se vencerem até à data em que o Contrato caduca, por inteiro, sem qualquer redução.

14.5. Cálculos proporcionais. A redução ou dívida de mensalidade resultante da aplicação dos números anteriores, por ausência, é calculada de forma proporcional, considerando a proporção de dias decorridos no número total de dias dos meses em causa.

CAPÍTULO IV

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 15.º

(Horário)

15.1. O SAD funciona 5 a 7 dias por semana, entre as 8:30 e as 17:00 Horas, podendo ser alargados a outros períodos, tendo por base os acordos específicos contratados com os utentes, elaborados em função dos serviços a prestar e de acordo com a tabela de preços em vigor, que constará numa adenda ao contrato de prestação de serviços a celebrar pelas partes.

15.2. O horário de atendimento encontra-se afixado na sede do SAD e pode ser atualizado a todo o momento pela Instituição.

Artigo 16.º

(Direitos e Deveres das Partes)

16.1. Direitos dos Utentes e das Pessoas de Referência. São direitos dos Utentes e das Pessoas de Referência:

- a) À inviolabilidade da correspondência;
- b) À custódia da chave do seu domicílio em local seguro;
- c) À informação dos seus familiares de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o utente no seu domicílio;
- d) Às informações constantes no dossier do utente no domicílio;
- e) Ao utente cabe respeito segundo a sua individualidade, convicções, valores, religião e ideal político;
- f) Usufruir do plano de cuidados estabelecidos;
- g) Exigir qualidade nos serviços prestados.

16.2. Deveres dos Utentes e das Pessoas de Referência. São deveres dos Utentes e das Pessoas de Referência:

- a) Informar atempadamente, qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constitua impedimento para prestação de serviços contratados;
- b) Pagar as mensalidades durante o mês corrente, pelos serviços prestados.

16.3. Deveres da Instituição. São deveres da Instituição:

- a) Assegurar qualidade em função do Utente. A Instituição deve, na prestação dos serviços previstos neste Regulamento, bem como de todos os ofereça ao Utente, assegurar que são prestados no interesse deste, adequando-se à sua condição, personalidade, objetivos pessoais e necessidades específicas, garantindo assim a qualidade dos respetivos serviços para cada Utente.
- b) Prestar informação. A Instituição deve informar a família do Utente e a sua Pessoa de Referência sobre todos os factos relevantes relacionados com o respetivo Utente, designadamente alterações, satisfação e evolução do mesmo,



esclarecendo e informando, ainda, sobre qualquer aspeto que lhe seja razoavelmente solicitado por aqueles.

Artigo 17.º

(Culto Católico)

17.1. Os Utentes do SAD têm a regalia de participação em todos os atos de assistência religiosa que, por intermédio do Capelão e/ou sacerdotes, for celebrado nas instalações da Misericórdia segundo o culto católico.

CAPÍTULO V

EXTINÇÃO DO CONTRATO

Artigo 18.º

(Cessação e Suspensão do contrato)

18.1. Modos de cessação. O Contrato pode cessar por:

- a) Acordo das partes;
- b) Denúncia pelo Utente ou pela Pessoa de Referência;
- c) Resolução (incumprimento);
- d) Impossibilidade superveniente (inadaptação do Utente);
- e) Caducidade.

18.2. Suspensão. Quando se verificarem situações suscetíveis de permitir a cessação do Contrato por resolução, sendo admissível que a situação se venha a corrigir num período de trinta (30) dias corridos, contados do início da situação que justifica o exercício da resolução, pode a Parte lesada com o incumprimento, se assim o entender, determinar a suspensão do Contrato por período não superior a trinta (30) dias corridos.

18.3. Efeitos da cessação do Contrato. A cessação do Contrato implica também o termo da aplicação das normas do Regulamento à relação entre as Partes; a mensalidade é devida até ao momento em que a cessação do Contrato se torna eficaz.

Artigo 19.º

(Acordo das Partes)

19.1. Causa. Quando for da vontade das Partes, estas podem, em qualquer momento, revogar o Contrato, extinguindo a relação contratual, através de acordo escrito nesse sentido.

19.2. Modo. A revogação, por acordo das Partes, tem lugar por escrito assinado pelas Partes do Contrato.

Artigo 20.º

(Denúncia pelo Utente ou pela Pessoa de Referência)

20.1. Causa. O Utente ou a Pessoa de Referência podem livremente, em qualquer momento, denunciar o Contrato.

20.2. Modo. A denúncia tem lugar por comunicação escrita com antecedência mínima de 60 dias.

Artigo 21.º

(Resolução)

21.1. Causa. Qualquer das Partes pode resolver, unilateralmente e sem necessidade de aviso prévio, o Contrato, por incumprimento grave ou reiterado, de obrigações ou deveres da outra Parte, que inviabilize a continuação da relação contratual, designadamente:

- a) Quando se verifique quebra de confiança que deposita na Instituição, por incumprimento das obrigações ou dos deveres estabelecidos no Regulamento ou no Contrato;
- b) Incumprimento no pagamento de duas (2) ou mais mensalidades, ou conjuntos de despesas adicionais exigíveis ao abrigo do Regulamento ou do Contrato, desde que consecutivas, ou, ainda, quando se verifique por três (3) vezes, interpoladamente.

21.2. Modo. A resolução opera por comunicação da Parte que tem direito à resolução, com expressa menção ao seu exercício, por comunicação escrita nos termos do Regulamento.

21.3. A resolução implica a evacuação do Utente das instalações do SAD, no prazo máximo de 5 dias, sendo por sua conta, do familiar ou da Pessoa de Referência todas as despesas inerentes à deslocação do Utente para o destino, ficando desde já estabelecido e acordado que a saída se processará para a residência do mesmo, do familiar ou do responsável, correndo por conta daquela todas as despesas efetuadas.

Artigo 22.º

(Impossibilidade Superveniente)

22.1. Causa. Considera-se que existe impossibilidade superveniente da manutenção da relação contratual quando, por força de rejeição inultrapassável do Utente ou de alteração das suas condições pessoais, se demonstre inexigível, desadequado ou prejudicial, para o bom funcionamento do SAD, a manutenção desta mesma relação.

22.2. Modo. A impossibilidade superveniente corresponde a cessação do contrato por caducidade, mas pode quando essa caducidade não seja reconhecida por ambas as Partes, constituir causa de cessação do Contrato enquanto direito de resolução de qualquer das Partes; quando seja exercida através de resolução, a impossibilidade superveniente opera a extinção do Contrato nos termos da Cláusula anterior.

Artigo 23.º

(Caducidade)

23.1. Causa. O Contrato considera-se automaticamente extinto, por caducidade, nas seguintes situações:

- a) Em caso de morte do Utente;
- b) Em caso de extinção da Instituição, sem incorporação por fusão da Instituição com entidade de natureza idêntica ou transmissão do estabelecimento para entidade de natureza idêntica;



- c) Em caso de ausência do Utente por um período superior a seis (6) meses;
- d) Em caso de ausência do Utente por motivos que determinem, de forma evidente, que este não regressará ao SAD.

23.2. Modo. A caducidade opera automaticamente, sem necessidade de comunicação entre as Partes.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 24.º

(Comunicações)

24.1. Correio eletrónico. As comunicações entre as Partes consideram-se recebidas, três dias após envio, caso sejam enviadas para os respetivos endereços de correio eletrónico; só é admitida prova em contrário para demonstração de conhecimento em prazo inferior.

24.2. Correio postal. As comunicações escritas enviadas por correio presumem-se recebidas no prazo de três dias seguidos após envio e devem ser remetidas para as moradas declaradas por cada uma das Partes à outra.

24.3. Alterações. Qualquer alteração aos contactos não comunicada nos termos deste Artigo não poderá ser invocada contra a outra Parte.

24.4. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente correio eletrónico, contactos telefónicos, mensagens escritas para os números de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes.

24.5. É da exclusiva responsabilidade do Utente e/ou da Pessoa de Referência a comunicação de quaisquer alterações dos endereços e contactos entregues aquando da



sua inscrição, sob pena de se considerarem como válidos os indicados para efeitos de domiciliação de moradas.

Artigo 25.º

(Não Renúncia)

25.1. Não Renúncia. A omissão, atraso no exercício ou exercício parcial de qualquer direito resultante deste contrato não pode ser considerado como renúncia a esse direito ou a parte desse direito, respetivamente.

25.2. Alterações. As alterações às normas que regulam a relação contratual, no conjunto de Regulamento e Contrato, só podem ser objeto de alteração por acordo escrito e assinado entre as Partes.

Artigo 26.º

(Assinaturas Digitais)

26.1. Validade. As Partes reconhecem e aceitam que o Contrato pode ser assinado digitalmente, por aposição de assinatura em documento a circular digitalmente como digitalização ou através de plataforma de assinatura digital, valendo esta assinatura como suficiente para prova da respetiva vinculação.

Artigo 27.º

(Proteção de Dados Pessoais)

27.1. O Utente e o seu responsável manifestam pela assinatura do contrato de prestação de serviços, autorização para o tratamento informático dos dados fornecidos, bem como a utilização de imagem em suporte digital e ainda a sua não oposição à entrega de dados pessoais, às entidades competentes, em sede de fiscalização e acompanhamento do Instituto de Segurança Social, IP..

27.2. A Instituição obriga-se a cumprir os princípios de proteção de dados de lealdade, licitude, legitimidade e pertinência no tratamento dos dados facultados pelo Utente e pelo seu responsável ou Pessoa de Referência.

Artigo 28.º

(Transmissão da Posição Contratual)

28.1. Proibição de transmissão. Nenhuma das Partes pode ceder a posição contratual que decorre do Regulamento e do Contrato.

28.2. Não transmissão. Não se considera como transmissão da posição contratual, a transmissão da posição contratual da Instituição no contexto de fusão por incorporação ou de cooperação com outras Instituições Particulares de Solidariedade Social, desde que, em qualquer dos casos, não se verifique uma alteração relevante na prestação dos serviços aqui prevista.

Artigo 29.º

(Alterações ao Regulamento)

29.1. Alteração unilateral. A Instituição pode proceder a alterações ao Regulamento quando seja necessário proceder a alterações para melhoria dos serviços, do funcionamento dos serviços ou de alterações legais ou regulamentares que o recomendem.

29.2. Aviso prévio. Sempre que se trate de alterações ao Regulamento relevantes para Utente ou Pessoas de Referência, a Instituição informa-os da nova versão com uma antecedência mínima de trinta (30) dias antes da data da sua entrada em vigor, sob pena de ineficácia das alterações relativamente ao Utente preterido.

29.3. Alterações prejudiciais. Sempre que as alterações ao Regulamento afetem de forma relevante a relação contratual, seja por aumento do risco jurídico sobre o Utente ou Pessoas de Referências, seja por aumento dos custos ou despesas a suportar por estes, têm estes o direito de denunciar antecipadamente o Contrato com efeitos à data da entrada em vigor dessas alterações.



Artigo 30.º

(Outras Cláusulas Aplicáveis)

30.1. Outras cláusulas. Nenhuma norma deste Regulamento impede a existência ou criação, pela Instituição, de outras cláusulas contratuais gerais aplicáveis ao funcionamento e organização do SAD.

30.2. Adesão prévia. Nenhuma cláusula contratual geral, criada pela Instituição, é aplicável à relação contratual sem ser objeto de prévia adesão pela outra Parte.

Artigo 31.º

(Outras Normas Aplicáveis)

31.1. Informação. Para efeitos de mera informação, não exaustiva e sem dispensar a consulta de outras normas legais e regulamentares eventualmente aplicáveis, indica-se os seguintes diplomas e instrumentos regulamentares aplicáveis ao SAD:

- a) Lei de Bases da Economia Social, aprovada pela Lei n.º 30/2013, de 8 de maio;
- b) Estatuto das IPSS, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro;
- c) Regime Jurídico de Instalação, Funcionamento e Fiscalização dos estabelecimentos de apoio social, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março;
- d) Regulamento das Comparticipações Familiares, aprovado em anexo à Portaria 196-A/2015, de 1 de julho;
- e) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro, que estabelece as condições de instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário.

31.2. As referências a diplomas no número anterior são feitas para o diploma original, sem menção de todas as alterações entretanto realizadas sobre este; deve considerar-se, onde aplicável, feita a referência à sua versão atualmente em vigor.

Artigo 32.º

(Livro de Reclamações)

32.1. Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos colaboradores sempre que necessário. Poderá ainda ser utilizado o livro de reclamações eletrónico, disponível em <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio/>.

Artigo 33.º

(Entrada em Vigor)

O presente Regulamento Interno entra em vigor em 1 de junho de 2026.

A Mesa Administrativa,

