



SANTA CASA DA  
**MISERICÓRDIA**  
DE **LAGOA**

REGULAMENTO INTERNO  
**SERVIÇO DE APOIO**  
**DOMICILIÁRIO**



Handwritten initials and signatures in the top right corner.

## Índice

<b>Capítulo 1 - Disposições gerais Norma</b> .....	<b>4</b>
<b>Norma 1.1. Âmbito de aplicação</b> .....	<b>4</b>
Norma 1.2. Legislação aplicável .....	4
Norma 1.3. Regulamento Geral da proteção de Dados – RGPD .....	4
Norma 1.4. Objetivos do Regulamento .....	4
Norma 1.5. Objetivos, cuidados e serviços .....	4
Norma 1.6. Destinatários e capacidade dos serviços prestados.....	6
<b>Capítulo 2 - Inscrição e admissão de utentes</b> .....	<b>6</b>
Norma 2.1. Condições de admissão .....	6
São condições de admissão no Serviço de Apoio Domiciliário:.....	6
Norma 2.2. Critérios de admissão .....	7
Norma 2.3. Candidatura .....	7
Norma 2.4. Lista de espera .....	8
Norma 2.5. Admissão .....	9
Norma 2.6. Acolhimento de novos utentes .....	9
Norma 2.7. Processo individual do utente .....	10
<b>Capítulo 3 - Instalações e regras de funcionamento</b> .....	<b>11</b>
Norma 3.1. Instalações .....	11
Norma 3.2. Horários de funcionamento .....	11
Norma 3.3. Pagamento da comparticipação mensal .....	11
Norma 3.4. Comparticipação mensal do utente .....	12
Norma 3.5. Prova dos rendimentos e despesas do utente não abrangido pelo acordo .....	13
Norma 3.6. Prova dos rendimentos e despesas do utente.....	14
Norma 3.7. Conceitos .....	14
Norma 3.8. Responsabilização do familiar/representante legal .....	16
Norma 3.9. Quadro de pessoal .....	16
Norma 3.10. Direção Técnica.....	17

<b>Capítulo 4 - Direitos e deveres .....</b>	<b>17</b>
<b>Norma 4.1. Direitos dos utentes .....</b>	<b>17</b>
<b>Norma 4.2. Deveres dos utentes .....</b>	<b>17</b>
<b>Norma 4.3. Direitos da Instituição .....</b>	<b>18</b>
<b>Norma 4.4. Deveres da Instituição .....</b>	<b>18</b>
<b>Norma 4.5. Direitos e Deveres dos funcionários .....</b>	<b>19</b>
<b>Capítulo 5 - Disposições finais Norma .....</b>	<b>19</b>
<b>5.1. Culto Religioso .....</b>	<b>19</b>
<b>5.2. Contrato de prestação de serviços .....</b>	<b>19</b>
<b>Norma 5.3. Cessação da prestação de serviços .....</b>	<b>19</b>
<b>Norma 5.4. Regime Jurídico de Maior Acompanhado .....</b>	<b>20</b>
<b>Norma 5.5. Livro de reclamações .....</b>	<b>21</b>
<b>Norma 5.6. Registo de ocorrências .....</b>	<b>21</b>
<b>1. Este serviço dispõe de um programa informático de registo de serviços prestados, ocorrências e informações, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social; .....</b>	<b>21</b>
<b>2. Os registos informáticos de comunicações e ocorrências são verificados diariamente pelo Direção Técnica e pela Coordenação Geral e enviadas de imediato à Mesa Administrativa. ....</b>	<b>21</b>
<b>Norma 5.7. Acesso à informação .....</b>	<b>21</b>
<b>Norma 5.8. Alterações ao presente regulamento .....</b>	<b>22</b>
<b>Norma 5.9 Integração de lacunas .....</b>	<b>22</b>
<b>Norma 5.10. Aprovação e entrada e vigor .....</b>	<b>22</b>



## **Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário**

### **Capítulo I - Disposições gerais Norma**

#### Norma 1.1. Âmbito de aplicação

O presente Regulamento define as normas de funcionamento do Serviço Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, propriedade da Santa Casa da Misericórdia de Lagoa, Largo dos Combatentes, n.º 9 8400- 338 Lagoa.

O Serviço de Apoio Domiciliário, pertencente a Santa Casa da Misericórdia de Lagoa, Instituição Particular de Solidariedade Social, rege-se pelas seguintes normas.

#### Norma 1.2. Legislação aplicável

O Serviço de Apoio Domiciliário é norteado pelos princípios gerais estabelecidos no Compromisso da Misericórdia, normativos aplicáveis (Portaria n.º 218-D/2019, que procede à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro, do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social, Circular Normativa nº 4 de 16-12-2014 da Direção Geral da Segurança Social), no Regulamento Geral de Proteção de Dados - Regulamento UE de 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 e pelo disposto no presente regulamento, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.

#### Norma 1.3. Regulamento Geral da proteção de Dados – RGPD

1. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos serviços da Misericórdia;
2. O seu tratamento e retenção é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei;
3. Os dados são tratados sob orientação do(a) responsável e do(a) encarregado da proteção de dados e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de utentes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade;
4. O Regulamento Geral da Proteção de Dados encontra-se disponível para consulta na secretaria da Misericórdia.

#### Norma 1.4. Objetivos do Regulamento

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social.

#### Norma 1.5. Objetivos, cuidados e serviços

1. O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social, que consiste na prestação de cuidados e serviços individualizados e personalizados no domicílio das pessoas quando, por motivo de doença, deficiência, idade, ou outro impedimento, não possam assegurar



*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

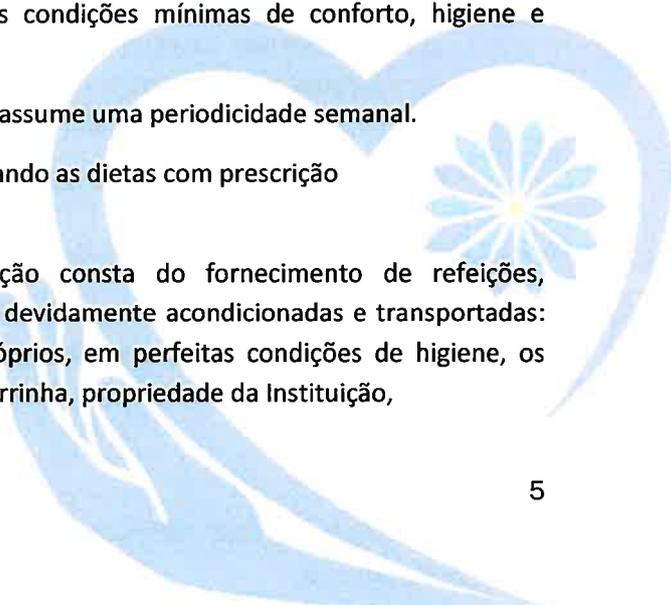
temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

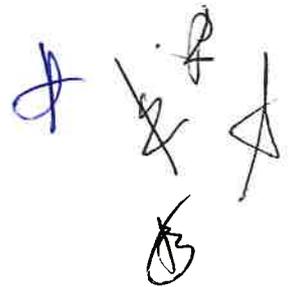
2. São objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:

- a. Concorrer para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e famílias;
- b. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c. Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d. Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- e. Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo este objeto de contratualização;
- f. Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g. Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.
- h. Prestar apoio psicossocial aos utentes e familiares, de modo a contribuir para o seu equilíbrio, bem-estar e melhoria da qualidade de vida.

3. Para a prossecução dos seus objetivos são disponibilizados os seguintes cuidados e serviços:

- a. Cuidados de higiene e conforto pessoal
  - a.1 Cuidados aos casos de dependentes e acamados (Banho sempre que necessário; barba; unhas das mãos e pés)
  - a.2 Apoio à higiene diária;
  - a.3 Apoio no banho semanal (uma ou duas vezes por semana).
- b. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - b.1 Este serviço consta do desempenho de tarefas de higiene doméstica que visam dotar a habitação das condições mínimas de conforto, higiene e salubridade.
  - b.2 A prestação deste serviço assume uma periodicidade semanal.
- c. Fornecimento de refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
  - c.1 O serviço de alimentação consta do fornecimento de refeições, confeccionadas na Instituição, devidamente acondicionadas e transportadas: são utilizados recipientes próprios, em perfeitas condições de higiene, os quais são transportados na carrinha, propriedade da Instituição,





especialmente afeta a este serviço. Da alimentação consta o prato principal, uma sopa, pão e fruta ou doce. As refeições são distribuídas diariamente, duas vezes por dia.

c.2 A ementa é distribuída semanalmente aos utentes, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;

c.3 Na confeção são consideradas as dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico.

d. Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;

d.1 O serviço de tratamento de roupas compreende o desempenho de tarefas diversas (lavagem e secagem mecânica, engomadoria e pequenos trabalhos de costura) concernentes à adequada conservação das roupas dos utentes. Não se efetuam limpezas a seco.

d.2 Toda a roupa é previamente marcada e depois transportada para a Instituição, em saco próprio para o efeito, onde são tratadas e depois devolvidas ao utente.

e. Atividades de animação e socialização; designadamente animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios.

f. Serviço de teleassistência.

4. O Serviço de Apoio Domiciliário tem, ainda, condições para assegurar outros serviços, designadamente:

4.a. Apoio na administração de medicação quando prescrita pelo médico.

4.b. Apoio psicossocial.

#### Norma 1.6. Destinatários e capacidade dos serviços prestados

1. O Serviço de Apoio Domiciliário destina-se a prestar cuidados e serviços a famílias e ou pessoas 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.

2. O Serviço de Apoio Domiciliário tem a capacidade para 30 utentes.

## Capítulo 2 - Inscrição e admissão de utentes

### Norma 2.1. Condições de admissão

São condições de admissão no Serviço de Apoio Domiciliário:

1. Residência no Concelho de Lagoa;

2. Pessoa cuja situação de dependência, física ou psíquica, de carência ou disfunção social não lhe permita assegurar a satisfação das necessidades básicas e/ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de familiar para o efeito;
3. Vontade expressa do utente/e ou seus familiares (condição indispensável);
4. Ter razões fundamentadas que permitam a manutenção do utente no domicílio, designadamente, a existência de um domicílio dotado de infraestruturas e de condições mínimas de habitabilidade;
5. 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.
6. Não existir por parte do utente/familiares dívidas para com a SCM Lagoa, salvo situações de carácter excecional e devidamente justificadas;
7. O utente não ter diagnóstico de alguma perturbação mental.

#### Norma 2.2. Critérios de admissão

1. Em igualdade de condições, são critérios de admissão:

- a) Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social (30 Pontos);
- b) Ser pessoa com situação de dependência que esteja impossibilitado de realizar as atividades instrumentais da vida diária (20 Pontos);
- c) Ser familiar direto em 1º grau ou cônjuge de utente da Instituição (10 Pontos);
- d) Ser pessoa social e economicamente desfavorecida (20 Pontos);
- e) Ser Irmão ou aposentado da Instituição (10 Pontos);
- f) Data de inscrição na resposta social (10 Pontos).

2. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o Serviço de Apoio Domiciliário procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

#### Norma 2.3. Candidatura

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sócio-familiar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.
2. O individuo/família deverá dirigir-se ao Direção Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário ou quem seja delegado pelo mesmo, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá, nesse momento, entregar cópia dos seguintes documentos:



Handwritten signatures in blue ink.

- a. Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade, Cartão de Contribuinte, Cartão de Beneficiário, Número de Identificação da Segurança Social e Cartão de Saúde do utente.
  - b. Documentos comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar (Fotocópia das pensões de reforma, última declaração de IRS e/ou declaração de outros rendimentos), ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da segurança social;
  - c. Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
  - d. Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
  - e. Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
  - f. Documentos comprovativos de despesas, fixas, necessários para o cálculo de participação;
  - g. Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.
  - h. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
3. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos legais ou informação clínica do candidato.
4. Após esta primeira fase de formalização e caso haja vaga para iniciar o serviço, terá lugar uma visita domiciliária, feita pela Direção Técnica do serviço do Apoio Domiciliário, para avaliação das necessidades e expectativas do utente e das condições do domicílio.

#### Norma 2.4. Lista de espera

1. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Lista de espera. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, no momento da inscrição.
2. A inscrição deverá ser renovada anualmente pelo candidato a utente ou seu representante legal. Se a inscrição não for renovada, será removida da lista de espera.
3. Quando não exista lista de espera, estejam reunidas as condições de admissão e concluído o processo de candidatura, o candidato a utente é imediatamente admitido.

#### Norma 2.5. Admissão

1. No caso de existência de vaga, o Direção Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário efetua a seleção dos candidatos, em função dos critérios de admissão e da capacidade de prestação do tipo de serviço solicitado, e elabora a proposta de admissão.
2. É competente para decidir sobre o processo de admissão e a atribuição da respetiva comparticipação mensal a Mesa Administrativa ou quem esta delegue para o efeito.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente por correio postal, correio eletrónico ou telefone, no prazo de 10 dias úteis.
4. Previamente à admissão é efetuada uma primeira visita domiciliária pela Direção Técnica do serviço do Serviço de Apoio Domiciliário, com vista à realização de um diagnóstico da situação, para avaliação das necessidades e expetativas do utente e das condições do domicílio, sendo também prestados esclarecimentos sobre os serviços a prestar.
5. A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares ou utentes, poderá originar a não admissão do utente na resposta social ou a respetiva exclusão.
6. Na admissão o utente e /ou responsáveis legais são informados e esclarecidos sobre o regulamento interno, normas, princípios e valores da Misericórdia, os seus direitos, deveres e normas internas, procedendo-se também à assinatura do contrato de prestação de serviços.
7. No ato de admissão haverá lugar ao pagamento da comparticipação mensal correspondente e de uma caução de valor equivalente à comparticipação mensal estipulada. A caução será reembolsada caso não esteja pendente qualquer dívida e/ou indemnização quando o utente desistir ou falecer.

#### Norma 2.6. Acolhimento de novos utentes

1. O acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
  - a. Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao utente;
  - b. Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
  - c. Reforço da participação do próprio utente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como da (s) pessoa (s) que lhe estão próximas;
  - d. Consideração dos aspetos recolhidos na entrevista diagnóstica;
  - e. Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
  - f. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados; o. Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;



Handwritten initials and a signature in blue ink.

2. Se durante o período de 30 dias, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma reavaliação diagnóstica, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente de rescindir o contrato.

Norma 2.7. Processo individual do utente

1. Para que o utente que usufrua dos serviços prestados pelo Serviço de Apoio Domiciliário será organizado um Processo Individual e Confidencial de Utente tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição, sendo atribuído a este processo uma numeração sequencial.

2. O processo individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:

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

3. Caso a chave do domicílio do utente seja entregue à instituição deverá constar também no processo individual o termo de Entrega/devolução da Chave.

- a. O local onde são guardadas as chaves só deve ser acessível aos colaboradores responsáveis pela sua gestão.
- b. As chaves ficam guardadas em local próprio na instituição, não estando os colaboradores responsáveis pela gestão da chave autorizados após o turno a levar as chaves consigo.



4. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, garantindo-se a sua confidencialidade.

5. O utente e/ou representante legal (com autorização do utente) pode ter conhecimento da informação constante no processo individual e da informação sobre a prestação dos serviços, devendo para o efeito solicitar à Direção Técnica.

## Capítulo 3 - Instalações e regras de funcionamento

### Norma 3.1. Instalações

1. O Serviço de Apoio Domiciliário está sediado em Instalações da Santa Casa da Misericórdia de Lagoa, Rua Dr. <sup>o</sup> Ernesto Cabrita, s/n em Lagoa (Algarve), sendo as mesmas compostas por:

- a. Secretaria e Receção;
- b. Gabinete Técnico;
- c. Sala de Reuniões;
- d. Gabinete Direção/Provedoria;
- e. Casas de Banho;
- f. Gabinete da Equipa Operacional do Serviço de Apoio Domiciliário.
- g. Cozinha e Despensa;
- h. Lavandaria e Rouparia.

### Norma 3.2. Horários de funcionamento

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana.
2. O horário de funcionamento inicia-se às 08h30 às 13h30 e das 15h00 às 20h00, de segunda-feira a sábado, e terá início às 08h30 às 14h00 ao domingo e feriados.
3. Os serviços administrativos funcionam de segunda-feira a sexta-feira, das 09:00 às 17:00.

### Norma 3.3. Pagamento da participação mensal

1. O pagamento da participação mensal é efetuado até ao dia 08 do mês a que se refere, sendo o primeiro no ato de admissão.
2. O não pagamento da mensalidade no prazo definido implica a suspensão do serviço no início do mês seguinte e poderá implicar a cessação do contrato de prestação de serviços, com base na falta de pagamento.
3. O pagamento pode ser efetuado em dinheiro, cheque ou MB na receção ou secretaria da instituição, ou por transferência bancária, sendo exigido neste último caso o respetivo comprovativo.

4. Decorrem integralmente por conta dos utentes e representante legal as despesas com medicamentos, fraldas, exames, meios complementares de locomoção, etc.

Norma 3.4. Comparticipação mensal do utente

1. A comparticipação mensal do utente é calculada de acordo com legislação/normativos em vigor.

2. A comparticipação financeira devida pela utilização do serviço de apoio domiciliário (nº 2 da norma IV), para os utentes abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro:

SAD 5 Dias	Percentagem a aplicar	SAD Dias Úteis + Fim-de-semana	Percentagem a aplicar
2 Serviços	40%	2 Serviços	50%
3 Serviços	50%	3 Serviços	60%
4 Serviços	60%	4 Serviços	65%
5 Serviços	65%	5 Serviços	70%
6 Serviços	70%	6 Serviços	75%

3. Caso exista a necessidade de a Misericórdia efetuar duas deslocações diárias ao domicílio do utente para fazer a higiene pessoal, este serviço é considerado como dois serviços.

4. É condição de aceitação de candidatura ao SAD a contratação de pelo menos 2 dos serviços que constam no nº 2 da norma IV.

5. A prestação de outros serviços para além dos referidos no nº 2 poderá implicar um acréscimo da comparticipação mensal, não podendo esta ultrapassar 75% do rendimento *per capita* do agregado familiar.

6. O Serviço de Apoio Domiciliário pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, que podem ser pagos, mediante precário devidamente afixado.

7. A comparticipação familiar máxima calculada nos termos das presentes normas, não poderá exceder o custo médio real do utente verificado no equipamento ou serviços que utiliza.

8. O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de utentes que frequentaram o serviço no mesmo ano.

9. As comparticipações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, no início do ano civil, podendo, para o efeito, ser solicitado anualmente ao utente, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais.

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

RC= (RF-D) / N.

a. Sendo que:

RC= Rendimento per capita mensal;

RF= Rendimento mensal líquido do agregado familiar;

D= Despesas mensais fixas;

N= Número de elementos do agregado familiar.

11. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

12. A instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares ou da caução, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

13. Haverá lugar a redução da comparticipação familiar nas seguintes situações:

a. Uma redução de 5% na comparticipação mensal de utentes que pertençam à Irmandade da Misericórdia e dos pais de colaboradores, não sendo as duas reduções acumuláveis, nem sendo acumulável com a alínea a) deste ponto;

b. Uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente comunicada e justificada, exceda 15 dias não interpolados.

c. Quando se verifique a admissão do utente após o dia 16, terá lugar a comparticipação familiar mensal proporcional aos dias restantes do mês corrente.

14. Não haverá qualquer redução nas situações de desistência ou falecimento do utente, ainda que ocorra na primeira quinzena do mês.

15. Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, se não encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do utente e/ou familiar, desde que não ultrapasse o Custo Médio por Utente registado no ano anterior.

Norma 3.5. Prova dos rendimentos e despesas do utente não abrangido pelo acordo

1. A comparticipação mensal máxima calculada nos termos das presentes normas e a comparticipação mensal do utente não abrangido pelo acordo de cooperação celebrado para a resposta social, é livre a fixação do valor da comparticipação do utente, estando apenas dependente da negociação entre o utente ou seu representante legal e a instituição e respeite os valores máximos caso existam e sejam fixados em lei ou instrumento regulamentar ou convencional vinculativo.



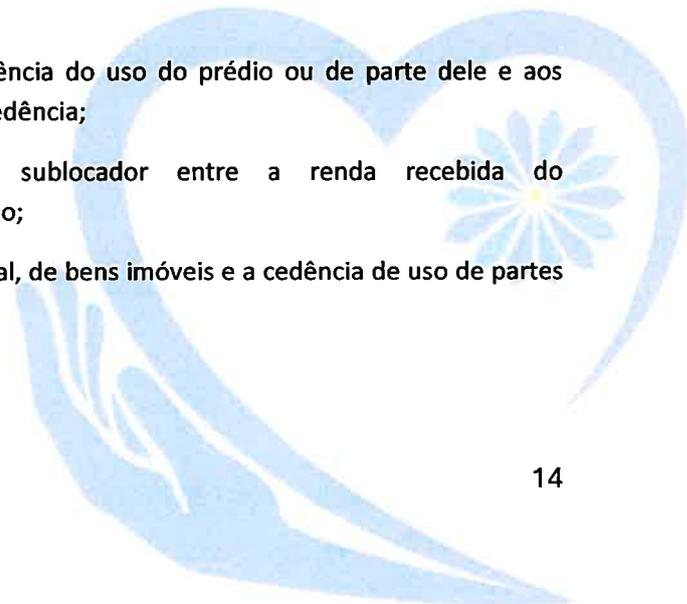
Norma 3.6. Prova dos rendimentos e despesas do utente

1. A prova dos rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS e outros documentos comprovativos da sua real situação.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Misericórdia convencionar um montante de comparticipação do utente.
3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do utente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do utente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos dois meses anteriores à admissão.

Norma 3.7. Conceitos

Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RF), consideram-se os seguintes rendimentos:

1. Do trabalho dependente;
2. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
3. De Pensões;
4. De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
6. Prediais;
  - 6.1 Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:
    - a) As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
    - b) As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
    - c) A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
    - d) À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.





Handwritten initials and numbers: '4', '7', 'A', 'B'.

6.2 Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial.

6.3 O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite

#### 7. De capitais;

7.1 Consideram-se os rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros.

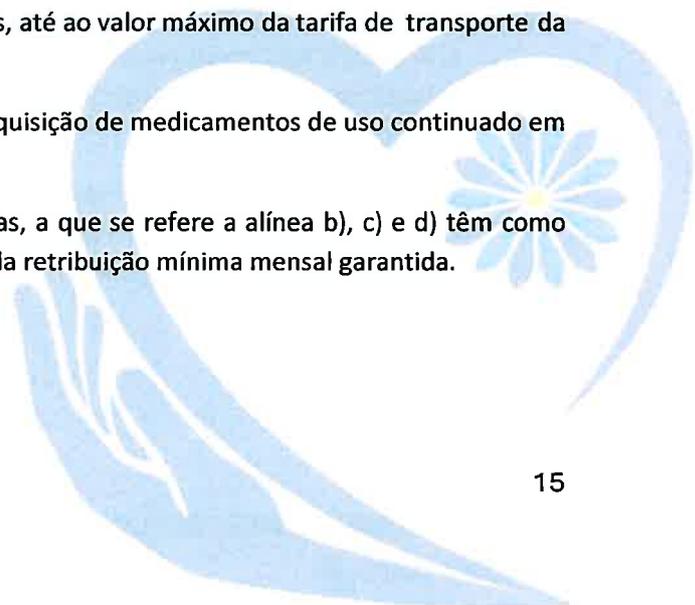
7.2 Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

8. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

**Despesas Fixas** – consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- e) As despesas mensais fixas, a que se refere a alínea b), c) e d) têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.



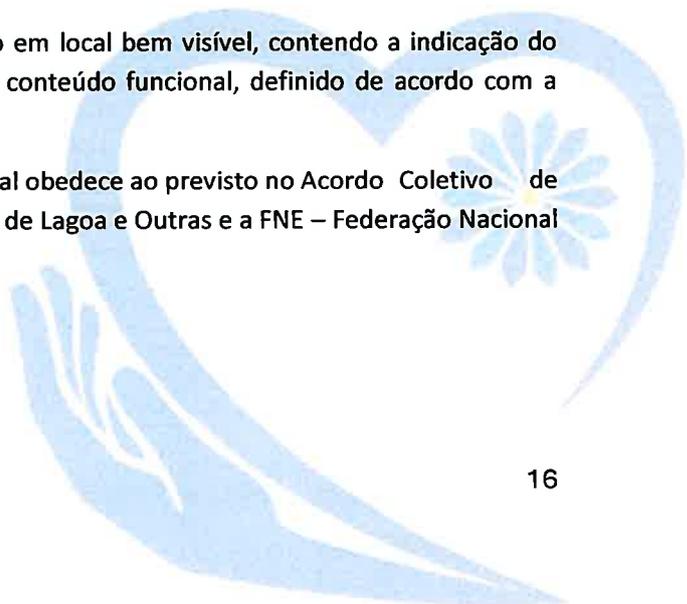


Norma 3.8. Responsabilização do familiar/representante legal

1. Os idosos sob cobertura, quando não isolados, são admitidos sob a responsabilização de um ou mais familiar/responsável legal (designado no ato de admissão) o qual responderá, perante a instituição, por todos os assuntos que a eles respeitem.
2. A Instituição relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o responsável, prestando unicamente, a este, quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.
3. O familiar ou responsável, responsabiliza-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Misericórdia, pela celebração do contrato de prestação de serviços, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações, e desde já o seu acordo a todas e quaisquer modificações do montante da participação e penalizações que venham a ter lugar.
4. Constitui dever do familiar/responsável legal dos idosos, a manutenção de uma relação afetiva com os seus idosos, procurando promover por todos os meios o bem-estar social e psíquico do idoso.
5. O familiar/responsável legal dos utentes, no uso da sua condição, têm o direito de apresentar reclamações por escrito em caso de não cumprimento do estipulado no presente regulamento, quer para a relação idoso/idoso, idoso/pessoal ou idoso/direção. Para tal deverão seguir as vias hierárquicas competentes, que são;
  - a. Direção de Coordenação;
  - b. Direção Técnica;
  - c. Mesa Administrativa.
6. As informações referentes aos utentes só serão prestadas pela Direção Técnica ou por quem por ela estiver autorizado.

Norma 3.9. Quadro de pessoal

1. O quadro de pessoal encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.
2. O conteúdo funcional do quadro de pessoal obedece ao previsto no Acordo Coletivo de Trabalho entre a Santa Casa da Misericórdia de Lagoa e Outras e a FNE – Federação Nacional dos Sindicatos da Educação e outros.



#### Norma 3.10. Direção Técnica

1. A Direção Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário compete a um técnico, nos termos legais aplicáveis, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. À Direção Técnica compete dirigir o Serviço de Apoio Domiciliário assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria da prestação de cuidados e serviços.
3. A Direção Técnica é responsável perante a Mesa Administrativa pelo funcionamento geral do Serviço de Apoio Domiciliário.
4. A Direção Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por técnico superior a designar pela Mesa Administrativa.

### Capítulo 4 - Direitos e deveres

#### Norma 4.1. Direitos dos utentes

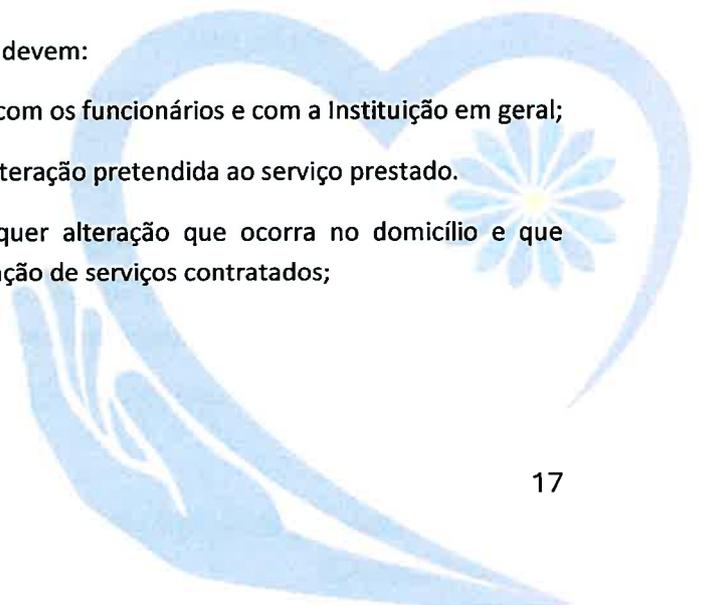
Os utentes do Serviço de Apoio Domiciliário têm o direito:

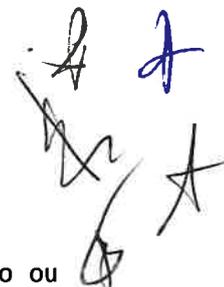
1. A ingressar por vontade própria;
2. À inviolabilidade da correspondência;
3. À custódia da chave do seu domicílio em local seguro;
4. À informação dos seus familiares de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o utente no seu domicílio;
5. À prestação dos serviços e cuidados contratualizados de forma a garantir o seu bem-estar físico e qualidade de vida;
6. A ver respeitada a sua intimidade, privacidade, convicções, valores, religião e ideal político;
7. A exigir qualidade nos serviços prestados, a opinar ou reclamar dos serviços, verbalmente ou por escrito.

#### Norma 4.2. Deveres dos utentes

Os utentes do Serviço de Apoio Domiciliário devem:

1. Manter um bom relacionamento com os funcionários e com a Instituição em geral;
2. Avisar a instituição de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado.
3. Informar atempadamente, qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constitua impedimento para prestação de serviços contratados;





4. Comunicar sempre à Instituição a prescrição de qualquer medicamento ou tratamento que lhe tenha sido feito;
5. Adquirir o material necessário para a realização dos serviços;
6. Efetuar os pagamentos, dentro dos prazos, inerentes à prestação de serviços.

#### Norma 4.3. Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

1. Exigir dos utentes o cumprimento do presente regulamento.
2. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
3. À coresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
4. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
5. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
6. Ao direito de suspender/cessar este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

#### Norma 4.4. Deveres da Instituição

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

1. Assegurar a qualidade do serviço, o conforto necessário ao bem-estar e qualidade de vida dos utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
2. Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos utentes, dentro do âmbito das suas competências;
3. Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento do Serviço de Apoio Domiciliário;
4. Integrar e promover a valorização das competências dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da resposta social.
5. Fornecer a cada Utente um exemplar deste regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
6. Organizar um processo individual por Utente;



7. Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo Serviço de Apoio Domiciliário;
8. Cumprir o regulamento interno e garantir o bom e seguro funcionamento da resposta social;
9. Fomentar e promover a manutenção dos laços afetivos dos utentes relativamente à família e amigos.

#### Norma 4.5. Direitos e Deveres dos funcionários

Constituem direitos e deveres do pessoal o cumprimento da legislação laboral em vigor e o presente regulamento interno.

### Capítulo 5 - Disposições finais Norma

#### 5.1. Culto Religioso

1. Os Utes de Serviço de Apoio Domiciliário 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 Santa Casa da Misericórdia de Lagoa segundo o culto católico, caso assim o desejem.

#### 5.2. Contrato de prestação de serviços

1. A prestação de serviços do Serviço de Apoio Domiciliário pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, após a sua celebração e onde consta obrigatoriamente os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo Ute, bem como a comparticipação mensal para com o Serviço de Apoio Domiciliário, sujeitando-se o utente às atualizações do valor do Rendimento *Per Capita* ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa no início de cada ano civil.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os utentes e seus responsáveis, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de prestação de serviços, no qual declaram o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.
4. Sempre que o utente não possa assinar o regulamento interno e o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu responsável, nessa qualidade, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável.

#### Norma 5.3. Cessação da prestação de serviços

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
  - a) Acordo das partes, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;



b) Caducidade (falecimento do Utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Instituição ou alteração do seu corpo estatutário, ausência do Serviço de Apoio Domiciliário por período superior a 30 dias sem motivo justificado);

c) Revogação por uma das partes;

d) Incumprimento;

e) Inadaptação do Utente.

2. Em caso do utente ou responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com 30 dias de antecedência.

3. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.

4. Considera-se justa causa, nomeadamente:

a) Quebra de confiança dos Outorgantes;

b) Existam dívidas à Misericórdia, designadamente, um ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;

c) Desrespeito pelas regras do Serviço de Apoio Domiciliário, Equipa Técnica ou demais funcionários;

d) Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.

5. O Responsável pelo utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o utente.

#### Norma 5.4. Regime Jurídico de Maior Acompanhado

1. Quando o Utente não seja capaz de exercer, plena, pessoal e conscientemente, seus direitos ou de cumprir os seus deveres e com o superior interesse de salvaguardar o seu bem-estar, o Utente deve beneficiar de medidas de acompanhamento no âmbito do regime do maior acompanhado

2. A solicitação, junto do Ministério Público, para análise da necessidade de medidas de acompanhamento, pode ser efetuada pelo Utente, familiar/responsável ou pela Misericórdia.

3. O Acompanhante (familiar ou não do Utente) é a pessoa designada pelo Ministério Público, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo Utente ou por conta própria e que se relacionará com a Misericórdia.

4. Para efeitos de relação contratual, a Misericórdia relacionar-se-á apenas com o Acompanhante, a quem prestará em exclusivo quaisquer informações ou esclarecimentos relativos ao Utente.

Norma 5.5. Livro de reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica ou quem a represente.
2. O referido documento existe também em suporte digital o qual poderá ser acedido através do site ou endereço eletrónico que se encontra afixado no painel de informações/documentação da receção das Instalações do serviço de Apoio Domiciliário.
3. Não obstante, nos números anteriores poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões à Direção Técnica da Serviço de Apoio Domiciliário ou a outro responsável.

Norma 5.6. Registo de ocorrências

1. Este serviço dispõe de um programa informático de registo de serviços prestados, ocorrências e informações, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. Os registos informáticos de comunicações e ocorrências são verificados diariamente pelo Direção Técnica e pela Coordenação Geral e enviadas de imediato à Mesa Administrativa.

Norma 5.7. Acesso à informação

1. Deve ser afixado em local bem visível, nomeadamente:
  - a. Licença de funcionamento ou autorização provisória, quando aplicável;
  - b. Identificação da Direção Técnica;
  - c. Período de funcionamento e horário de atendimento;
  - d. Tipologia dos cuidados e serviços;
  - e. Mapa semanal de ementas;
  - f. Preçário/tabela da participação familiar;
  - g. Publicitação dos apoios financeiros da segurança social;
  - h. Referência à existência de livro de reclamações;
  - i. Quadro de pessoal e organograma da resposta social.
2. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente correio eletrónico, ou mensagens escritas (SMS), para o endereço eletrónico ou números de telemóvel indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.

Norma 5.8. Alterações ao presente regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do serviço de Apoio Domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Qualquer alteração ao regulamento interno é comunicada ao Instituto da Segurança Social, I.P., nos termos da alínea b) do nº 2 do artigo 30º do Decreto-Lei 33/2014 de 4 de março.
3. Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
4. É da responsabilidade da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Lagoa, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário.

Norma 5.9 Integração de lacunas

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

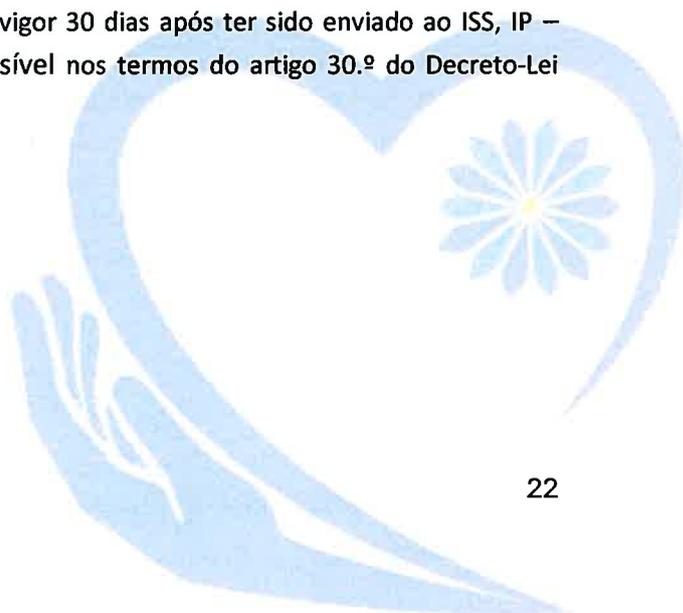
Norma 5.10. Aprovação e entrada e vigor

A Assembleia Geral realizada no dia 25/03/2025, pela ata nº105, conferiu em unanimidade a autorização e plenário de poderes à Mesa Administrativa a aprovação e autorização para entrada em vigor do presente regulamento, caso se justificasse a sua necessidade de abertura e execução da operacionalização deste presente regulamento Interno direcionado às normativas de funcionamento da Resposta Social do Centro Serviço de Apoio Domiciliário.

O presente regulamento foi, em substituição da Assembleia Geral, aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Lagoa, no dia 10/11/2025, pela ata nº. 83, sob autorização e conhecimento da Assembleia Geral.

A Mesa Administrativa por sua iniciativa levou o presente regulamento à Assembleia Geral, no dia 27/11/2025, para apreciação e votação da mesma.

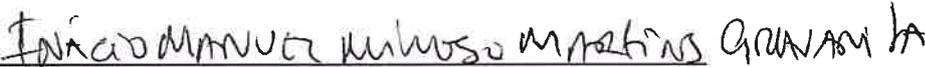
O presente regulamento interno entra em vigor 30 dias após ter sido enviado ao ISS, IP – Centro Distrital de Faro e afixação em local visível nos termos do artigo 30.º do Decreto-Lei 33/2014 de 4 de março.



Pela Mesa Administrativa

Provedor:   
(Paulo Jorge Silva Francisco)

Vice-Provedor:   
(Manuel António Conceição Nunes)

Secretário:   
(Inácio Manuel Mimoso Martins Gravanita)

Tesoureiro:   
(Jorge Miguel Sintra da Encarnação)

Vogal:   
(Patrícia Alexandra Diogo Laginha)

