O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos Utentes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento /estrutura prestadora de serviços
- Promover a participação ativa dos Utentes ou seus representantes legais.

Índice

(Âmbito de Aplicação)....2
(Legislação Aplicável)....2
(Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD)....2
(Objetivos do Regulamento)....2
(Missão e Objetivos do SAD)....2
(Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas)....3
(Condições de Admissão)....3
(Critérios de Admissão)....3
(Processo de Candidatura)....4
(Admissão)....4
(Período de ambientação)....5
Relações Contratuais....5
(Registo dos Utentes)....5
(Chave do Domicílio)....5
(Contrato de Prestação de Serviços)....5
(Comunicações)....6
(Processo Individual de Utente)....6
COMPARTICIPAÇÕES....7
(Determinação da Comparticipação)....7
(Cálculo do Rendimento Per Capita)....8
(Prova dos Rendimentos e Despesas do Utente)....8
COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO....9
(Comparticipação do Utente)....9
(Conceitos)....9
(Horário de Funcionamento)....10
(Familiares/Responsáveis)....10
(Direitos dos Utentes)....10
(Deveres dos Utentes)....11
(Direitos da Misericórdia)....11
(Deveres da Misericórdia)....11
(Acompanhante)....12
(Cessação da Prestação de Serviços)....13
(Integração de Lacunas)....14
(Períodos de encerramento)....14
(Livro de Reclamações)....14
(Entrada em Vigor)....14
(Aprovação, Edição e Revisões)....14

CAPÍTULO I
DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD

Artigo 1.º
(Âmbito de Aplicação)

1. O presente *Regulamento* contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos Utentes, da resposta social *Serviço de Apoio Domiciliário* da Santa Casa da Misericórdia de Braga, sito em Largo de Santa Tecla em Braga, doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por *SAD* e *Misericórdia*.

Artigo 2º
(Legislação Aplicável)

1. O SAD é norteado pelos princípios gerais estabelecidos no *Compromisso da Misericórdia,* normativos aplicáveis e pelo disposto no presente regulamento, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.

2. A pedido do utente ou representante legal, é disponibilizada pela Instituição a identificação da legislação, circulares de orientação técnica e instrumentos regularmente aplicáveis, de âmbito geral da cooperação, e específico respeitante à resposta.

Artigo 3.º
(Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD)

1. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social.

2. O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei.

3. Os dados são tratados sob orientação do(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.

Artigo 3.º
(Objetivos do Regulamento)

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

Artigo 4.º
(Missão e Objetivos do SAD)

1. O SAD é uma Resposta Social, que consiste na prestação de cuidados e serviços individualizados e personalizados no domicílio dos Utentes quando, por motivo de doença, deficiência, idade, ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

2. O cumprimento desta missão obedece a uma estratégia de respeito pelos imperativos legais em vigor e pelos direitos do Utente, e enquanto ser biopsicossocial e espiritual dotado de dignidade e direitos, cuja relação assenta num compromisso com a qualidade e os mais elevados padrões éticos.

3. Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional e caritativa da Misericórdia, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão do SAD os princípios da dignidade humana, da família como célula cristã fundamental da sociedade, da corresponsabilidade, da entreajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da conservação dos direitos adquiridos, da tolerância e da informação.

4. O SAD, nas suas atividades, e de acordo com o estatuído legalmente, visa alcançar os seguintes objetivos:

a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e famílias;

b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
c) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia dos utentes;
d) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
e) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
f) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos Utentes, sendo estes objetos de contratação;
g) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
h) Reforçar as competências e capacidades das famílias e outros cuidadores.
i) Prevenir a institucionalização desnecessária, decorrentes de situações de dependência;

5. O SAD, nas suas atuações, tem como princípios norteadores:
   a) Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
   b) Interdisciplinaridade;
   c) Avaliação das necessidades do Utente,
   d) Reserva da intimidade da vida privada e familiar;
   e) Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
   f) Participação e corresponsabilização do utente ou representante legal e dos seus familiares, na elaboração do programa de cuidados e serviços.

Artigo 5.º
(Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas)

1. Para concretizar os objetivos suprarreferidos, o SAD assegurará:

   a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
   b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados solicitados;
   c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
   d) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
   e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, implica a deslocação a entidades da comunidade e aos serviços/instalações da Misericórdia;
   f) Apoio em deslocações, aquisições diversas, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços.

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO
Artigo 6.º
(Condições de Admissão)

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

a) O SAD é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicilio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.
b) Que a admissão seja da vontade do Utente/e ou seus familiares (condição indispensável);
c) Não ter o apoio necessário da parte de familiares, amigos e/ou voluntários, que lhe assegurem os cuidados informais nos casos de utentes em situação de grande dependência;
d) Não ter diagnosticadas perturbações na área da saúde mental.

Artigo 7.º
(Critérios de Admissão)

1. A admissão de utentes será feita de acordo com os seguintes critérios:

   a) Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social;
   b) Frequentar a resposta social Centro de Dia;
   c) Pessoas socialmente carenciadas;

d) Ser familiar direto de utente da Misericórdia;
e) Ser Irmão da Misericórdia;
f) Localização geográfica;
g) Grau de dependência/funcionalidade;

2. A ordem ou número de inscrição não constitui critério na admissão do Utente;

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

Artigo 8.º
(Processo de Candidatura)

1. O processo de candidatura inicia-se com o preenchimento do formulários de inscrição disponível nos serviços administrativos e no sítio da internet, pelos candidatos a utente, familiar/responsável e/ou Acompanhante

2. 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.

3. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 12 meses, após o que deve proceder-se à renovação da referida inscrição.

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

5. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade,

6. Para análise da situação sociofamiliar do candidato, os candidatos a utente, familiar/responsável e/ou Acompanhante serão solicitados, em cumprimento Regulamento Geral de Proteção de Dados, entregar prova dos seguintes documentos:

a) Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
b) Cartão de Contribuinte;
c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
d) Cartão de Utente (SNS);
e) Relatório do médico de família, com o quadro clinico/saúde do utente;
f) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
g) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
h) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
i) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imoveis;
j) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
k) 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 9.º
(Admissão)

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao/à candidato/a feita pelo Diretor(a) Técnico(a) destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, Normas, Princípios e Valores da Misericórdia.

2. As admissões serão efetuadas pelo Provedor/Mesa Administrativa sob proposta da Direção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos utentes e a atribuição da respetiva comparticipação mensal.

3. O SAD deve no ato de admissão:

a) Prestar ao Utente, familiar/responsável e/ou Acompanhante, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano Serviço de Apoio Domiciliário;
b) Informar o Utente, familiar/responsável e/ou Acompanhante do valor da comparticipação a pagar à Misericórdia;
c) Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual previamente definido com o familiar/responsável e/ou Acompanhante, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
d) Informar o Utente, familiar/responsável e/ou Acompanhante do Regulamento Interno;
e) Informar o utente, familiar/responsável e/ou Acompanhante da forma de pagamento da mensalidade e do funcionamento de todos os serviços.
a) A responsabilidade de se providenciar pela receção do utente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de prestação de serviços;
4. A falta de veracidade nas informações prestadas pelo Utente, familiar/responsável e/ou Acompanhante familiares ou utentes, poderá originar a não admissão do utente no equipamento ou a respetiva denúncia do contrato de prestação de serviços celebrado com a Misericórdia.

Artigo 10.º
(Período de ambientação)

1. A admissão será sempre condicionada ao período experimental não superior a três meses, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições a que se refere este regulamento.

2. No caso da cessação do contrato da prestação de serviços antes do término do período experimental dos 3 meses não se devolve as mensalidades já pagas.

Secção I
<u>Relações Contratuais</u>
Artigo 11.º
(Registo dos Utentes)

1. O SAD dispõe do Processo Individual do Utente, atualizado, e contactos a estabelecer em situações de emergência.

Artigo 12.º
(Chave do Domicílio)

1. Deverá constar no Processo Individual do Utente:
a. Termo de Responsabilidade (Usufruto da Chave);
b. Termo de Entrega/devolução da Chave;
c. O nome dos colaboradores responsáveis pelo acesso e gestão do/a Utente;
d. Um registo de saída e entrada das chaves nas instalações do SAD;

2. O local onde são guardadas as chaves só deve ser acessível aos colaboradores responsáveis pela sua gestão.

3. Os colaboradores responsáveis pela gestão da chave não estão autorizados após o turno a levar as chaves consigo.

Artigo 13.º
(Contrato de Prestação de Serviços)

1. A prestação de serviços do SAD pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, após a sua celebração.

2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os Utentes, seus familiares/responsáveis e/ou representante legal, devem manifestar integral adesão.

3. Para o efeito, os Utentes, familiares/responsáveis e/ou representante legal, após o conhecimento do presente Regulamento Interno, devem assinar contrato de prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento, receção e aceitação das regras constantes do presente regulamento.

4. Sempre que o utente não possa assinar o regulamento interno nem o contrato de prestação de serviços, por quaisquer razões físicas ou por não saber ler/escrever, deverá ser assinando pelo familiar o responsável ou o gestor de negócios. No caso de o utente, por razões psíquicas, se encontrar interdito ou inabilitado do exercício dos seus direitos, os referidos documentos deverão ser assinados, em seu lugar, pelo tutor, curador ou representante legal.

5. O Regulamento Interno, salvo em casos excecionais e a pedido do Utente, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante, será consultado no sitio da internet.

Artigo 14.º
(Comunicações)

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente, telefone, e-mail, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.

2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Misericórdia proceder ao envio dos recibos de comparticipação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.

3. É da exclusiva responsabilidade do Utente, familiar/responsável e/ou Acompanhante, a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

Artigo 15.º
(Processo Individual de Utente)

1. A SAD dispõem de um processo individual para cada Utente, desdobrado em dois, que se situam na SAD e nos serviços administrativos.

2. Nos serviços administrativos, contem identificação pessoal, elementos de natureza social e financeira do agregado familiar, bem como outros elementos considerados relevantes.

3. Na SAD, para que Utente que usufrua dos serviços prestados será organizado um Processo Individual e Confidencial do Utente tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição., isto é, constituir o PI.

a) Área Sociofamiliar:

- Ficha de inscrição/admissão;
- Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
- Fotocópia do cartão de contribuinte;
- Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social;
- Identificação e contato do familiar/responsável e/ou do representante legal pela admissão do Utente;
- Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- Comprovativo dos 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;

- Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- Registo da evolução da situação do Utente na instituição;
- Documento (s) comprovativo (s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente [documentos comprovativos dos últimos três meses], etc.);
- Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar ao SAD;
- Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- Declaração em como consentiu à cópia e consulta dos documentos supra, apenas e tão só para o fim previsto, isto é, constituir o Processo Individual do Utente e no cumprimento do RGPD;

b) Área da Saúde:

- Fotocópia do cartão de Utente do SNS;
- Identificação e contacto do médico assistente;
- Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do Utente;
- Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do Utente no SAD.

a) Área jurídica:

- O Utente e o seu familiar/responsável e/ou Acompanhante, deverão assinar um contrato de prestação de serviços com a Misericórdia, onde constem obrigatoriamente os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo Utente, bem como a comparticipação mensal para com o SAD, sujeitando-se o Utente às atualizações do valor do Rendimento *Per Capita* ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa no inicio de cada ano civil;
- Identificação da pessoa responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização;
- Termo de Responsabilidade (Usufruto da Chave);
- Termo de Entrega/Devolução da Chave;
- Cessação do Contrato de Prestação de Serviços, com indicação da data e motivo. Este documento é redigido e integrado ao processo aquando do seu arquivo.

CAPÍTULO III
COMPARTICIPAÇÕES
Artigo 16.º
(Determinação da Comparticipação)

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

- ***Princípio da Universalidade*** – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de Utentes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.

- ***Princípio da justiça social*** – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os Utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.

- ***Princípio da proporcionalidade*** – a comparticipação de cada Utente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.

2. A comparticipação financeira devida pela utilização de serviços presentes no n.º 1 do Artigo 5º do presente Regulamento Interno, dos utentes abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento "per capita" do agregado familiar.

3. É condição de aceitação da candidatura ao SAD, a contratação obrigatória de pelo menos 2 serviços.

4. O SAD pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, que serão pagos, mediante preçário devidamente afixado em lugar visível.

1. A comparticipação máxima do utente corresponde ao Custo Médio por Utente, registado no ano transato, e devidamente afixado,

5. Serão solicitados anualmente ao Utente e ao agregado familiar, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.

6. Quando se verifique alguma alteração da situação socioeconómica do agregado familiar que determine alteração da respetiva comparticipação mensal, o Utente ou familiar, pode solicitar por escrito à Mesa Administrativa a revisão da mensalidade mediante apresentação de comprovativos da referida alteração. Contudo, o valor da mensalidade atualizado somente se torna efetivo a partir do mês seguinte àquele em que se verificar a sua aprovação.

Artigo 17.º
(Cálculo do Rendimento Per Capita)

1. O cálculo do rendimento "per capita" do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte formula:

RC = (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

2. A comparticipação financeira devida pela utilização dos serviços presentes no Art.º. 5º deste Regulamento, para utentes abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento "per capita" do agregado familiar e de acordo com Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, e Portaria 218/D 2019, de 15 de julho.

3. Por motivos de conjuntura económica e social a Misericórdia pode definir um valor máximo de mensalidade inferior ao que resulta do cálculo com base na legislação.

Artigo 18.º
(Redução na Comparticipação)

1. A percentagem de 45% do rendimento per capita, aplicada à comparticipação mensal do utente, corresponde à prestação de 4 serviços diários, prestados em dias úteis, no caso em que essa prestação de serviços ao utente, sejam maior ou menor que 4, a percentagem a aplicar oscila em 5%, para cada serviço.

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

Artigo 19.º
(Prova dos Rendimentos e Despesas do Utente)

1. A prova dos Rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva Nota de Liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.

2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Misericórdia convencionar um montante de comparticipação do utente.

3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva Nota de Liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do utente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

4. A prova das despesas fixas do utente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

SUBSECÇÃO I

COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO

Artigo 20.º
(Comparticipação do Utente)

1. Caso exista a necessidade, por questões de dependência do utente, da Misericórdia efetuar 2 deslocações diárias ao domicílio do utente para fazer a higiene pessoal e fornecer a alimentação, globalmente estes serviços são considerados quatro serviços.

2. As mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, tendo em conta o disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.

3. Os Complementos por Dependência fazem parte do rendimento do utente para o cálculo do rendimento *per capita*.

4. A comparticipação do Utente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 10 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.

5. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 30 dias, será motivo para exclusão da resposta social.

6. No mês de admissão do utente, haverá lugar ao pagamento da mensalidade proporcional ao número de dias decorridos após a data de admissão constante no contrato de prestação de serviços e até ao final do respetivo mês.

Artigo 21.º
(Conceitos)

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

1. Agregado Familiar – é o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.

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

Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), 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.
6.2. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial.
6.3. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite
7. De capitais;
7.1. Consideram-se os rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros.
7.2. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar ou de quem se encontre à prestação de alimentos sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
8. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

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

10.***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.

CAPÍTULO IV
CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO
Artigo 22.º
(Horário de Funcionamento)

O SAD funciona **5** dias por semana, entre as 08h30m e as 18h00m.

Artigo 23.º
(Familiares/Responsáveis)

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

Artigo 24º
(Direitos dos Utentes)

Constituem Direitos do Utente do SAD:

a) Exigir da Misericórdia o cumprimento do presente Regulamento Interno;
b) Serem tratados com respeito e urbanidade pelos Funcionários da Misericórdia;
c) A inviolabilidade da correspondência;
d) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro;
e) A informação dos seus familiares de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o utente no seu domicílio;
f) Acesso às informações constantes no Processo Individual do Utente no domicílio;
g) Usufruir do Programa de Cuidados e Serviços estabelecido;
h) Exigir qualidade nos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
i) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
j) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam fornecimento de refeições.

Artigo 25.º
(Deveres dos Utentes)

Os utentes de SAD devem:

a) Informar atempadamente, qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constitua impedimento para a prestação de serviços contratados;
b) Prestar as informações necessárias sobre o Utente, facultando o acesso à documentação de identificação e da saúde, bem como a documentação necessária ao cálculo da mensalidade;
c) Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades.
d) Tratar com respeito e dignidade os Funcionários e Direção da Misericórdia;
e) Respeitar e fazer cumprir o presente Regulamento Interno;
f) Dar conhecimento e reclamar junto do Diretor/a Técnico/a de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada quer relativa a funcionários quer relativa ao funcionamento dos serviços prestados, no sentido de serem tomadas as devidas diligências.

Artigo 26.º
(Direitos da Misericórdia)

São direitos da Instituição:

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

Artigo 27.º
(Deveres da Misericórdia)

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

a) Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, com qualidade;
b) Assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
c) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos utentes, dentro do âmbito das suas competências;
d) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento do SAD;

e) Disponibilizar no sítio da internet o Regulamento Interno e informar no ato da admissão a sua publicação, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
f) Organizar Processo Individual por Utente;
g) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo SAD;
h) Afixar, em local visível, o nome do Coordenador/Diretor Técnico, o mapa das ementas, turnos e horários de atendimento;
i) Integrar e promover a valorização das competências dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social.
j) Manter atualizados os processos dos Utentes;
k) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos Utentes, cumprindo as regras de RGPD;
l) Dispor de Livro de Reclamações e Livro de Reclamações Eletrónico.

Artigo 28.º
(Acompanhante)

1. O Representante Legal é a pessoa familiar ou não do Utente, que assumirá os Direitos e Deveres titulados pelo Utente ou por conta própria, e que se relacionará com a Misericórdia.

2. A Misericórdia relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o Representante Legal, prestando unicamente a este, quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.

3. Representante Legal tem direito a:
a) Que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o Utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do Utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
b) Ser recebido pela Direção Técnica do SAD, sempre que o solicite e tal seja justificado;
c) Efetuar reclamações e sugestões;
d) Todos os demais Direitos atribuídos ao Utente que não sejam de natureza pessoal daquele.

4. O Acompanhante tem os seguintes deveres:
a) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Misericórdia, pela celebração do Contrato de Prestação de Serviços, designadamente o pagamento das comparticipações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações;
b) Respeitar as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviços e presente Regulamento Interno, que não sejam de natureza pessoal do Utente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessado conjuntamente com o Utente;
c) A prestar todas as informações sobre o Utente relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
d) A assinar o Contrato de Prestação de Serviços em nome próprio, e ainda como responsável quando por qualquer razão o Utente esteja impedido de o fazer.

CAPÍTULO V
DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 29.º
(Sanções/Procedimentos)

1. Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este Regulamento Interno, sendo as sanções aplicadas pela Mesa Administrativa aos Utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:

a) Advertência;
b) Cessação do Contrato de Prestação de Serviços.

2. Ficam sujeitos ao cancelamento do seu lugar na Misericórdia os Utentes que manifestem comportamento antissocial, que perturbe o bom funcionamento que deve existir na Misericórdia;

3. Procedimentos muito graves, consagrados na Lei como Crime, serão encaminhados para procedimento judicial.

Artigo 30.º
(Cessação da Prestação de Serviços)

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:

a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
b) Caducidade (falecimento do Utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Misericórdia ou alteração do seu corpo estatutário, ausência do SAD por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
c) Denúncia por uma das partes;
d) Incumprimento;
e) Inadaptação do Utente.

2. Sem prejuízo do previsto no presente regulamento, qualquer das partes poderá cessar o contrato de prestação de serviços, independente de justa causa, mediante denúncia remetida à outra parte com a antecedência mínima de 30 dias.

3. Considera-se justa causa, nomeadamente:
a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
b) Existência de dívidas à Misericórdia, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
c) Desrespeito pelas regras do SAD, Equipa Técnica ou demais colaboradores;
d) Incumprimento pelo Utente, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante das responsabilidades assumidas pela assinatura do Regulamento Interno.

4. Poderá ainda o Contrato de Prestação de Serviços ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do Utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.

5. O Familiar/Responsável e/ou Acompanhante do Utente não poderá cessar para si o Contrato sem que o faça cessar em conjunto com o Utente.

6. A rescisão do Contrato de Prestação de Serviços por justa causa, implica o cancelamento do serviço do SAD, no prazo máximo de 10 dias.

7. Aquando a Cessação do Contrato de Prestação de Serviços, a chave do domicílio do Utente será devolvida ao mesmo, ou ao Familiar/Responsável e/ou Representante Legal, mediante assinatura do respetivo Termo de Entrega.

CAPÍTULO VI
PESSOAL DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 31.º
(Quadro de Pessoal)

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pela Mesa Administrativa da Misericórdia e será afixado em lugar visível.

CAPÍTULO VIII
DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 32.º

(Alterações ao Regulamento)

1. Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Misericórdia deverá informar e contratualizar com os Utentes, Familiares/Responsáveis e/ou Acompanhante sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento Interno com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do Contrato de Prestação de Serviços que a estes assiste.

Artigo 33.º
(Integração de Lacunas)

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

Artigo 34.º
(Períodos de encerramento)

1. A SAD encerrará:
a) Ao sábado e domingo, feriados nacionais, feriado local e dias de tolerância de ponto definidos pela Mesa Administrativa.

2. Excecionalmente podem ser determinados outros dias de encerramento, os quais devem ser comunicadas aos responsáveis com antecedência de 48 horas, salvo situações de força maior, os quais serão comunicados logo que possível.

Artigo 35.º
(Livro de Reclamações)

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Misericórdia possui livro de reclamações que poderá ser solicitado junto do Diretor (a) Técnico (a) do Serviço de Apoio Domiciliário sempre que desejado.
2. O referido documento existe também em suporte digital o qual poderá ser acedido através do site ou endereço eletrónico que se encontra afixado nos serviços administrativos.
3. Não obstante, nos números anteriores poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao/à Diretor/a Técnico/a do Serviço de Apoio Domiciliário ou outro responsável.

Artigo 36.º
(Entrada em Vigor)

O presente Regulamento entra em Vigor em 01/01/2022

Artigo 37.º
(Aprovação, Edição e Revisões)

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

SCMB – Regulamento 4ª. Versão

Aprovado pelo Provedor da Santa Casa da Misericórdia de Braga, em __/__/____

O provedor,

Ratificado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Braga, em __ de _____ de 202_.

A Mesa Administrativa,