

Aprovado em Reunião  
da Mesa Administrativa  
de 22-06-2017  
O Provedor



## REGULAMENTO INTERNO

**Resposta Social: Serviço de Apoio Domiciliário  
(SAD)**

## Índice

### Capítulo I - Denominação e Fins da Resposta Social

Artigo 1.º - Denominação e Âmbito de Aplicação	4
Artigo 2.º - Objectivos do Regulamento	4
Artigo 3.º - Objectivos do SAD	5
Artigo 4.º - Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas	6

### Capítulo II - Processo de Candidatura e Admissão dos Clientes/Utentes

Artigo 5.º - Condições de Admissão	7
Artigo 6.º - Admissões Temporárias	7
Artigo 7.º - Candidatura e Entrega de Documentos	7
Artigo 8.º - Competência para a Admissão	8
Artigo 9.º - Lista de Espera	9

### Capítulo III - Instalações e Regras de Funcionamento

Artigo 10.º - Local das Instalações	9
Artigo 11.º - Instalações	10
Artigo 12.º - Lotação	10
Artigo 13.º - Horário de Funcionamento	10
Artigo 14.º - Refeições	10
Artigo 15.º - Procedimentos Internos	11
Artigo 16.º - Resolução de Conflitos e Permanência na Resposta Social	13

### Capítulo IV - Direitos e Deveres

Artigo 17.º - Direitos dos Clientes/Utentes	13
Artigo 18.º - Deveres dos Clientes/Utentes	14
Artigo 19.º - Direitos do Estabelecimento	14
Artigo 20.º - Deveres do Estabelecimento	15
Artigo 21.º - Direitos dos Trabalhadores do Estabelecimento	15

Madalena, 08 de junho de 2017

Artigo 22.º - Deveres dos Trabalhadores do Estabelecimento	15
Artigo 23.º - Livro de Reclamações	16
<b>Capítulo V - Pagamento e Cobrança da Mensalidade</b>	
Artigo 24.º - Fontes de Receita	16
Artigo 25.º - Mensalidade	17
Artigo 26.º - Cobrança	18
<b>Capítulo VI - Vigência e Cessação do Contrato de Prestação de Serviços</b>	
Artigo 27.º - Vigência do Contrato	18
Artigo 28.º - Cessação do Contrato	19
<b>Capítulo VII - Organização Institucional do Estabelecimento</b>	
Artigo 29.º - Supervisão e Tutela	20
Artigo 30.º - Direcção do Estabelecimento	20
Artigo 31.º - Quadro de Pessoal	21
<b>Capítulo VIII - Disposições Finais</b>	
Artigo 32.º - Legislação Aplicável	23
Artigo 33.º - Alterações ao Regulamento	23
Artigo 34.º - Integração de Lacunas	23
Artigo 35.º - Aprovação e Vigência	24
<b>Anexos</b>	
Anexo I - Contrato de Prestação de Serviços	25



## **Capítulo I**

### **Denominação e Fins da Resposta Social**

#### **Artigo 1.º**

##### **Denominação e Âmbito de Aplicação**

1. A Santa Casa da Misericórdia da Madalena (SCMM) é uma instituição particular de utilidade pública, reconhecida como uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede na Madalena do Pico.
2. O presente Regulamento destina-se a definir as normas de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD).
3. O SAD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e/ou psíquica, que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou a realização das actividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito. (conforme Portaria n.º 38/2013 de 30 de Janeiro).

#### **Artigo 2.º**

##### **Objectivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos/as clientes/utentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do SAD;
- c) Promover a participação activa dos/as clientes/utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social/valência.

Madalena, 08 de junho de 2017



### **Artigo 3.º**

#### **Objectivos do SAD**

1. A Santa Casa da Misericórdia da Madalena define-se como um serviço de apoio à sociedade e à família

2. A resposta social tem como objectivos gerais ou estratégicos: (conforme Portaria n.º 38/2013 de 30 de Janeiro)

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c) Contribuir para a permanência dos/as clientes/utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d) Promover estratégias de promoção de autonomia;
- e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos/as clientes/utentes, sendo estes objecto de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e as capacidades das famílias e de outros cuidadores.

2. A resposta social tem como objectivos específicos ou operacionais:

- a) Assegurar a satisfação das necessidades básicas dos/as clientes/utentes;
- b) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos/às clientes/utentes e famílias;
- c) Prestar cuidados de higiene pessoal e imagem aos/às clientes/utentes nos seus domicílios, de acordo com as suas reais necessidades;
- d) Fornecer refeições aos/às clientes/utentes, respeitando as dietas com prescrição médica, bem como os seus gostos e preferências, mediante disponibilidade de serviço;

Madalena, 08 de junho de 2017

- e) Garantir as condições de higienização e limpeza do espaço habitacional dos /as clientes/utentes, assim como o tratamento das roupas, com vista a melhoria das suas condições de vida;
- f) Combater o isolamento social e promover o “*empowerment*” do/da cliente/utente;

#### Artigo 4.º

##### **Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas**

1. O SAD tem condições para prestar os seguintes cuidados e serviços:
  - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
  - b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - c) Fornecimento de refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
  - d) Tratamento de roupa do uso pessoal e dos lençóis de cama do/da cliente/utente;
2. O SAD pode, ainda, assegurar outros serviços, designadamente
  - a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para prestação de cuidados aos/às clientes/utentes;
  - b) Cuidados de imagem;
  - e) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
  - f) Prestação de cuidados de enfermagem;
  - g) Aluguer de ajudas técnicas.
3. Para garantir a prossecução dos serviços prestados ao/à cliente/utente compete ao SAD:
  - a) Respeitar a sua individualidade e privacidade;
  - b) Harmonizar os hábitos e os costumes que traduzem a história de cada cliente/utente com as regras indispensáveis da vida em comum;
  - c) Respeitar, na medida, do possível, os seus usos e costumes;
  - d) Prestar todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e da independência do/da cliente/utente.



## **Capítulo II**

### **Processo de Candidatura e Admissão**

#### **Artigo 5.º**

##### **Condições de Admissão**

1. São condições cumulativas obrigatórias na admissão no SAD da Santa Casa da Misericórdia da Madalena:
  - a) Vontade expressa do/da cliente/utente;
  - b) O/A cliente/utente residir na zona de intervenção da Santa Casa da Misericórdia da Madalena, no âmbito do Serviço de Apoio Domiciliário (Freguesias de Bandeiras, Madalena, Criação Velha, Candelária, São Mateus e São Caetano);
  - c) A Instituição ter capacidade de resposta;
  - d) O/A cliente/utente necessitar da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas.
2. Excepcionalmente podem ser admitidos clientes/utentes que, embora não reúnam algumas destas condições, se encontram em situação social grave, independentemente da idade.

#### **Artigo 6.º**

##### **Admissões Temporárias**

Podem ser admitidos clientes/utentes, temporariamente, para apoio às famílias em situações de doença, acidente, ausência temporária, férias.

#### **Artigo 7.º**

##### **Candidatura e Entrega de Documentos**

1. Para efeitos de candidatura no SAD, é necessário, o/a cliente/utente ou quem o represente (familiar, amigo, vizinho ou outro) dirigir-se ao atendimento social do SAD para a realização da primeira entrevista, preenchimento da ficha de inscrição e aquisição
- Madalena, 08 de junho de 2017



7

de toda a informação referente aos procedimentos necessários para a realização do processo de admissão.

2. Para efeitos de admissão, o/a cliente/utente deve candidatar-se através do preenchimento de uma Ficha de Admissão e Entrevista de Avaliação Diagnóstica, que constitui parte integrante do processo do/da cliente/utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) a) Fotocópia do Cartão de Cidadão;
- ou
- b) Fotocópia do Bilhete de Identidade;
- c) Fotocópia do Cartão de Contribuinte;
- d) Fotocópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- e
- e) Fotocópia dos valores recebidos mensalmente referente a pensões, reformas e ou última declaração de IRS.

3. Quando o/a cliente/utente tenha um representante legal, deve entregar, ainda, cópia dos documentos das alíneas a), b), c), e d) do número anterior, do seu representante legal.

4. Se o/a candidato/a for admitido/a no SAD e escolher como forma de pagamento a transferência bancária deve entregar um comprovativo do Banco com a ordem para que a transferência seja efectuada todos os meses. Preferencialmente essa transferência deve ser efectuada através da conta em que o/a cliente/utente recebe a sua reforma.

### **Artigo 8.º**

#### **Competência para a Admissão**

1. Compete ao(à) Director(a) Técnico(a) do Estabelecimento, instruir o processo de admissão do cliente/utente e decidir sobre a admissão, com supervisão do(a) Provedor, de acordo com os preceitos estabelecidos no presente regulamento.

Madalena, 08 de junho de 2017



2. Da decisão é dado conhecimento ao/à candidato/a num prazo que não deve exceder os 30 dias, após a recepção da candidatura.
3. Caso não seja possível proceder à admissão, por inexistência de vagas, este facto é comunicado ao/à cliente/utente, de acordo com o número anterior, sendo também comunicado que o/a cliente/utente foi inserido/a na lista de espera do serviço.
4. O processo de admissão termina com a celebração do Contrato de Prestação de Serviços, anexo ao presente regulamento e que dele faz parte integrante, que é assinado pelo Provedor e pelo/a cliente/utente ou seu representante legal.
5. Em caso de admissão urgente e por falta de documentos obrigatórios que instruem o processo do/a cliente/utente, a Instituição pode iniciar a prestação de serviços, devendo todavia o procedimento de admissão ser realizado com a maior brevidade possível.

#### **Artigo 9.º**

##### **Lista de Espera**

1. Os clientes que satisfaçam as condições de admissão, mas para os quais não exista vaga, ficam automaticamente inscritos em lista de espera. Esta inscrição respeita a avaliação dos critérios de selecção e priorização. Sempre que o cliente informe que foram alteradas as condições em que foi seleccionado procede-se à avaliação dos requisitos e consequente actualização da lista de espera.

#### **Capítulo III**

##### **Instalações e Regras de Funcionamento**

#### **Artigo 10.º**

##### **Local das Instalações**

1. O SAD está inserido na Santa Casa da Misericórdia da Madalena, com sede na Estrada Longitudinal, nº 1, nas instalações do Lar de Santa Maria Madalena, edifício sede.

Madalena, 08 de junho de 2017



### **Artigo 11.º**

#### **Instalações**

As instalações do SAD são as seguintes:

- a) Área da ressecção acessível a pessoas com mobilidade condicionada e uma instalação sanitária acessível a pessoas com mobilidade condicionada;
- b) Área de direcção e serviços técnicos: gabinete de direcção e atendimento
- c) Todas as restantes áreas são comuns aos restantes serviços da Instituição (espaço para o pessoal – zona de cacifos e de higiene pessoal; serviços administrativos; recursos humanos; cozinha, lavandaria e outros).

### **Artigo 12.º**

#### **Lotação**

1.O SAD tem capacidade para 90 clientes/utentes. O número de clientes/utentes abrangidos pelo Acordo de Cooperação estabelecido entre a SCMM e a Segurança Social encontra-se afixado.

### **Artigo 13.º**

#### **Horário de Funcionamento**

1.O estabelecimento funciona de segunda-feira a sexta-feira das 08h00m às 17h00m, aos fins-de-semana das 08h00m às 15h00m e aos feriados consoante o horário previsto mediante o dia (semana ou fim-de-semana), durante todo o ano.

### **Artigo 14.º**

#### **Refeições**

1. O horário da entrega das refeições ao domicílio é o seguinte:

Madalena, 08 de junho de 2017



Das 11h00m às 13h00m. A refeição (almoço) é composta por: sopa, prato principal, fruta e pão, em quantidade suficiente para duas refeições. O jantar é composto por sopa, uma fruta e um pão. O recipiente térmico que contém a refeição, deve ser devolvido no dia seguinte aquando da entrega da nova refeição, previamente lavado).

### **Artigo 15.º**

#### **Procedimentos Internos**

##### **1. Roupa:**

- a) O tratamento de roupas é realizado na Instituição. Cada peça de roupa deve ser registada em impresso própria pelas funcionárias que fazem a recolha e a entrega da mesma, de forma, a identificar o/a cliente/utente, o número e o tipo de peças, bem como o estado em que estas sem encontram no momento da recolha e da entrega;
- b) A recolha e a entrega de roupa ao domicílio são efectuadas pelas colaboradoras uma vez por semana.

##### **2. Objectos de valor:**

- a) A Instituição não se responsabiliza pelo desaparecimento de objectos de valor da casa dos/as clientes/utentes, caso entenda o/a cliente/utente pode apresentar reclamação na Instituição acompanhada de uma cópia da queixa-crime apresentada no órgão de polícia criminal competente;
- b) Caso se verifique a responsabilidade do colaborador da Instituição, a acção penal deve ser efectuada contra o próprio, e a Instituição age de acordo com os preceitos disciplinares estabelecidos por lei.

##### **3. Chaves:**

- a) No caso em que a chave do domicílio do/a cliente/utente tenha sido confiada ao Serviço de Apoio Domiciliário, esta é guardada em lugar seguro, nas instalações da Instituição, e é utilizada pelas colaboradoras responsáveis pela prestação de serviços no domicílio do/a cliente/utente, as quais zelam cuidadosamente pela sua utilização;

Madalena, 08 de junho de 2017

4. Óbito do cliente/utente:

- a) No caso de óbito, na presença das colaboradoras, estas devem informar imediatamente a Instituição, que se encarrega de informar o/a responsável pelo cliente/utente. Deve-se providenciar a presença das entidades responsáveis para declarar o óbito;
- b) Quando se trata de um/a cliente/utente que viva sozinho/a, ou se encontre sozinho/a no momento do óbito, as colaboradoras devem permanecer no domicílio do/a cliente/utente, até à chegada de alguém responsável.

5. Produtos de Apoio:

Nas situações de dependência em que haja necessidade de recorrer a produtos de apoio (camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio ao domicílio pode providenciar o aluguer.

6. Viaturas:

- a) A deslocação das colaboradoras ao domicílio do/a cliente/utente deve ser feita, de preferência, em viaturas do serviço, de modo a rentabilizar o tempo de trabalho;
- b) O plano de deslocação é elaborado de forma a poupar esforços e tempo, sem prejuízo de atendimento prioritário dos casos mais urgentes.

7. Cuidados de Saúde:

- a) O SAD pode apoiar o cliente/família ao nível da preparação e administração de medicamentos da seguinte forma: a medicação é preparada pelos serviços de enfermagem da Instituição quando a mesma é solicitada, sendo obrigatório a entrega da prescrição médica junto com a medicação, a mesma é administrada pelas colaboradoras no horário de prestação de serviços;
- b) Também no âmbito o Serviço de Enfermagem, pode proceder-se à avaliação de sinais vitais, administração de injectáveis, pensos, algalias, colheitas para análise, aspirações e entubações.
- c) No domicílio do cliente/utente deve haver um registo dos nomes das pessoas e respectivos endereços e contactos telefónicos, assim como das entidades a contactar em caso de emergência.



### **Artigo 16.º**

#### **Resolução de Conflitos e Permanência na Resposta Social**

Quando se verificarem comportamentos ou atitudes geradoras de conflitualidade na rotina do SAD, mau relacionamento com o pessoal ao serviço ou quaisquer outras circunstâncias perturbadoras do ambiente e se esgotarem todas as diligências para a correcção desses comportamentos, cessam as condições de prestação de serviços ao elemento perturbador, devendo este deixar de receber apoio do SAD.

### **Capítulo IV**

#### **Direitos e Deveres**

### **Artigo 17.º**

#### **Direitos dos Clientes/Utentes**

Os/as clientes/utentes do SAD gozam, entre outros, dos seguintes direitos:

1. Ter conhecimento do Regulamento Interno do SAD.
2. Ter garantido o respeito pela sua identidade, liberdade, direitos de cidadania, dignidade e capacidade de decisão.
3. Usufruir de um conjunto de serviços nomeadamente, alimentação, cuidados de higiene e conforto, serviço de enfermagem, entre outros, previamente contratualizados com o SAD.
4. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada.
5. Apresentar as suas reclamações e sugestões para a melhoria dos serviços.
7. Ser informado sobre as questões relacionadas com a sua vida na Instituição.
8. Apresentar reclamações sobre o serviço, utilizando para o efeito, os meios ao dispor.



### **Artigo 18.º**

#### **Deveres dos Clientes/Utentes**

Os clientes/utentes do SAD devem respeitar os seguintes deveres:

1. Respeitar as normas que regem a vida no SAD.
2. Colaborar com a equipa de cuidados na medida das suas possibilidades.
3. Cumprir os horários estabelecidos ou informar os serviços, quando isso não for possível, de forma a evitar deslocações desnecessárias.
4. Manter respeito e civilidade para com os funcionários.
5. Participar, mensalmente, nos custos da sua manutenção no SAD de acordo com o estabelecido no contrato de prestação de serviços e neste regulamento.
6. Não exigir das funcionárias a prestação de funções que não sejam da sua competência.
7. Participar tanto quanto possível na execução das actividades proporcionadas pelo SAD.

### **Artigo 19.º**

#### **Direitos do Estabelecimento**

São direitos do SAD:

1. Receber na data estipulada as mensalidades e participações acordadas.
2. O tratamento dos seus colaboradores com respeito e civilidade.
3. Fazer cumprir com o que foi acordado no acto da admissão, de forma a respeitar o bom funcionamento do SAD.
4. Ter informação actualizada de dados referentes à situação socioeconómica e familiar dos/as clientes/utentes.
5. Uma utilização correta dos equipamentos por parte dos/as clientes/utentes e dos/as funcionários/as do SAD.
6. O SAD pode interromper a prestação deste serviço, sempre que os/as clientes/utentes, de forma grave e/ou reiteradamente, violem as regras constantes no presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o bom ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos.

Madalena, 08 de junho de 2017

### **Artigo 20.º**

#### **Deveres do Estabelecimento**

São deveres do SAD:

1. Proceder à selecção e admissão dos/as clientes/utentes.
2. Calcular e receber as respectivas comparticipações familiares mensais, de acordo com as regras estabelecidas no presente regulamento e orientações normativas da Segurança Social.
3. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços.
4. Garantir o conforto necessário ao bem-estar do/a cliente/utente.
5. Privilegiar o contacto com as famílias dos/as clientes/utentes.

### **Artigo 21.º**

#### **Direitos dos Trabalhadores/as do Estabelecimento**

São direitos dos/as trabalhadores/as do SAD:

1. Ser tratado com respeito e civilidade no exercício das suas funções de modo a preservar a sua dignidade pessoal e profissional.
2. Frequentar formação profissional.
3. Participar, de acordo com a lei geral, nas reuniões de pessoal do SAD, para discussão de temas relacionados com o serviço.
4. Exercer livremente a sua actividade sindical de acordo com a legislação em vigor.
5. Ser informado de todos os assuntos que lhe digam directamente respeito.
6. Ser atendido nas suas solicitações e esclarecido nas suas dúvidas pela Direcção do Estabelecimento ou serviços competentes da SCMM.

### **Artigo 22.º**

#### **Deveres dos Trabalhadores/as do Estabelecimento**

São deveres dos trabalhadores/as do SAD:

Madalena, 08 de junho de 2017



1. Contribuir para o bom funcionamento do serviço.
2. Tratar com respeito e civilidade todos os trabalhadores/as que prestam serviços no SAD e nos restantes serviços da SCMM, os superiores hierárquicos, os/as clientes/utentes do SAD e demais clientes/utentes da SCMM, bem como os familiares e visitas dos/as mesmos/as.
3. Cumprir este regulamento e quaisquer outras directrizes do estabelecimento, e da Administração da SCMM.
4. Cumprir com as obrigações e normas de ética e conduta em vigor na SCMM.
5. Não fumar no interior das instalações do SAD, nem nas restantes áreas interiores das instalações da SCMM, assim como nas habitações dos/as clientes/utentes.
6. Atender com diligência e respeito todo aquele que a si recorra para pedir esclarecimentos.

#### **Artigo 23.º**

##### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que pode ser solicitado junto do(a) Director(a) Técnico(a) do SAD sempre que desejado, pelos/as clientes/utentes, pelos familiares dos/as mesmos ou por outras pessoas directamente interessadas nestes.

#### **Capítulo V**

##### **Pagamento e Cobrança da Mensalidade**

#### **Artigo 24.º**

##### **Fontes de Receita**

A manutenção do SAD é assegurada pelas seguintes receitas:

1. Comparticipações do Estado através de Acordos de Cooperação, nos termos dos Protocolos assinados com a União das Misericórdias Portuguesas e o Estado Português;

Madalena, 08 de junho de 2017





Y

2. Recursos económicos da SCMM;
3. Comparticipações dos clientes/utentes e dos seus familiares.
4. Donativos entregues à SCMM.

### **Artigo 25.º** **Mensalidade**

1. A mensalidade será estabelecida de acordo com o rendimento anual de cada cliente/utente, mediante apresentação da última declaração de IRS, assistindo à Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia da Madalena o direito da presunção dos documentos referidos na alínea e) do artigo 7.º, nunca perdendo de vista o valor do custo real médio do idoso na respectiva valência.
2. O cálculo da mensalidade é efectuado através da aplicação da tabela de preços resultante do novo modelo de comparticipação de utentes na prestação do Serviço de Apoio Domiciliário do Instituto do da Segurança Social dos Açores e aprovada pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia da Madalena.
3. O valor da mensalidade será actualizado anualmente em função da variação do valor auferido pelo/a cliente/utente, pelo que este deverá informar esta Santa Casa da Misericórdia sempre que se verificarem alterações nos seus rendimentos e sempre que solicitados para esse efeito.
4. Quando solicitados os rendimentos mensais actualizados, responsáveis pela determinação da mensalidade e sem que estes sejam entregues, a mensalidade a aplicar deverá corresponder ao valor do limite máximo do(s) serviço(s) a prestar, de acordo com a tabela de preços em vigor. Uma vez entregues os documentos referidos, a mensalidade poderá ser revista e rectificada a partir desse momento.
5. Haverá lugar a uma redução da mensalidade quando o/a cliente/utente, por algum motivo que lhe diga respeito, não usufruir dos serviços contratualizados por um período igual ou superior a cinco dias.
6. A mensalidade, referente ao mês transacto, deverá ser paga entre o dia 05 e 10 de cada mês.

Madalena, 08 de junho de 2017



7. O pagamento das mensalidades deverá ser realizado directamente na secretaria da Santa Casa da Misericórdia da Madalena em cheque ou numerário, ou através de transferência bancária.
8. Os irmãos da Santa Casa da Misericórdia da Madalena, que apresentem as suas quotas em dia, beneficiarão de 5% de desconto na mensalidade de todos os serviços de que sejam utentes.
9. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias a Instituição poderá suspender os serviços ao utente até regularização das mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
10. A Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da mensalidade, sempre que, através de uma cuidada análise sócio-económica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

#### **Artigo 26.º**

##### **Cobrança**

O controlo da cobrança dos pagamentos referidos no Capítulo V é da competência da Direcção Técnica do SAD e dos serviços administrativos da Instituição.

#### **Capítulo VI**

##### **Vigência e Cessação do Contrato de Prestação de Serviços**

#### **Artigo 27.º**

##### **Vigência do Contrato**

1. O Contrato de Prestação de Serviços, pode ser celebrado por tempo indeterminado ou por tempo determinado, a minuta deste consta em Anexo ao presente Regulamento e dele fazem parte integrante.

Madalena, 08 de junho de 2017

2. O Contrato de Prestação de Serviços é feito em duplicado, sendo que ambos têm valor de original, e assinado pelo representante legal da SCMM, de acordo com o Compromisso da Irmandade da Santa Casa da Misericórdia da Madalena, pelo/a cliente/utente, ou seu representante legal quando este não tiver condições de assinar.

3. Um exemplar do Contrato fica arquivado na SCMM, e o outro exemplar fica para o/a cliente/utente, que o pode confiar ao seu representante legal, aos seus familiares ou à SCMM.

### **Artigo 28.º**

#### **Cessação do Contrato**

1. O/a cliente/utente ou o/a seu/sua representante legal podem denunciar, o Contrato de Prestação de Serviços, sem qualquer tipo de penalização, devendo-o comunicar à SCMM com uma antecedência mínima de 15 dias em relação à data em que pretende prescindir dos serviços prestados no domicílio.

2. O contrato pode ser, também, denunciado pela SCMM ou pelo/a cliente/utente ou seu/sua representante legal, comunicando-o à outra parte, com uma antecedência mínima de 15 dias, caso se verifique incumprimento do Contrato de Prestação de Serviços.

3. A denúncia do contrato implica a liquidação de todas as despesas imputáveis ao/a cliente/utente até à data do abandono do estabelecimento.

4. Quando a denúncia do contrato for da iniciativa da SCMM, dentro das normas estipuladas no presente regulamento e no referido contrato, o/a cliente/utente ou o/a seu/sua representante legal, os familiares, e as entidades interessadas como seja a Segurança Social, devem ser notificadas com uma antecedência mínima de 15 dias.

5. A Mesa Administrativa pode aceitar um prazo diferente para a denúncia do Contrato de Prestação de Serviços por parte do/da cliente/utente, em casos excepcionais devidamente fundamentados.

6. O Contrato de Prestação de Serviços caduca caso se verifique a morte do/da cliente/utente, ou o termo do prazo do contrato de prestação de serviços por tempo determinado, devem contudo, os herdeiros legais satisfazer as dívidas existentes no caso de morte do cliente/utente.

Madalena, 08 de junho de 2017

7

## **Capítulo VII**

### **Organização Institucional do Estabelecimento**

#### **Artigo 29.º**

##### **Supervisão e Tutela**

A Direcção do Estabelecimento do SAD é supervisionada pelo(a) Provedor da Instituição e tutelada pela Mesa Administrativa da SCMM.

#### **Artigo 30.º**

##### **Direcção do Estabelecimento**

1. O SAD é dirigido por um(a) Técnico(a) Superior, licenciado(a) numa das áreas permitidas por lei para ocupar funções de direcção de um Serviço de Apoio Domiciliário.
2. O(a) Diretor(a) Técnico(a) é nomeado(a) pela Mesa Administrativa da SCMM, sob proposta do(a) Provedor.
3. A Direcção do Estabelecimento é responsável pelo bom funcionamento e eficiência dos serviços, pelo cumprimento das normas do presente regulamento e do Contrato celebrado e pelas instruções superiores.
4. A Direcção do Estabelecimento dirige o SAD dentro do espírito definido pela Instituição e com respeito pelas normas estipuladas no presente regulamento, cabendo-lhe nomeadamente:
  - a) Gerir a Resposta Social, através do planeamento e desenvolvimento de actividades inerentes ao bom funcionamento do serviço;
  - b) Proceder à ressecção, aceitação ou não aceitação de candidaturas /inscrições;
  - c) Propor a admissão de clientes/utentes, de acordo com o processo de selecção;
  - d) Formalizar o Processo Individual do Cliente e Contractos de Prestação de Serviços;
  - e) Acompanhar psicossocialmente os clientes/utentes e seus familiares;
  - f) Incentivar a relação entre o/a cliente/utente, os seus familiares e a SCMM;

Madalena, 08 de junho de 2017

- i) Zelar pela qualidade de vida dos clientes/utentes no SAD;
- j) Gerir conflitos que possam surgir;
- k) Dinamizar as actividades e coordenar a acção dos colaboradores, através, da elaboração de escalas de serviço, elaboração e organização de vários tipos de grelhas para orientação dos colaboradores na prestação de serviços aos clientes/utentes;
- l) Planear e realizar reuniões mensais com os colaboradores e organizar o procedimento de avaliação de desempenho;
- m) Elaborar horários e mapas de férias de todo o pessoal, de acordo com a legislação em vigor;
- n) Participar na selecção do pessoal qualificado, semiquualificado e não qualificado, de acordo com as normas laborais pelas quais a SCMM se orienta, para o SAD e incentivar/promover o seu aperfeiçoamento técnico e profissional, em articulação com os serviços de formação competentes;

### Artigo 31.º

#### Quadro de Pessoal

Secção	Categoria
Apoio Domiciliário	Director Técnico
Apoio Domiciliário	T. Superior de Serviço Social
Apoio Domiciliário	Ajudante Familiar de Domicilio
Apoio Domiciliário	Ajudante Familiar de Domicilio
Apoio Domiciliário	Ajudante Familiar de Domicilio
Apoio Domiciliário	Ajudante Familiar de Domicilio
Apoio Domiciliário	Ajudante Familiar de Domicilio
Apoio Domiciliário	Ajudante Familiar de Domicilio
Apoio Domiciliário	Cozinheira 2ª
Apoio Domiciliário	Cozinheira 3ª
Apoio Domiciliário	Empregada de cozinha/refeitório
Apoio Domiciliário	Trabalhador de manutenção
Apoio Domiciliário	Enfermeira
Apoio Domiciliário	Enfermeira
Apoio Domiciliário	Motorista
Apoio Domiciliário	Escriturária 1ª

Madalena, 08 de junho de 2017

1. O quadro de pessoal é estabelecido de modo a garantir a qualidade e eficácia dos serviços, devendo-se observar os seguintes requisitos:

- a) Possuir formação necessária e adequada à realização das funções que desempenha no conjunto dos serviços prestados;
- b) Ter conhecimentos que garantam uma intervenção adequada em situações específicas;
- c) Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhe permita adoptar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades do/da cliente/utente;
- d) Ter capacidade de prestar as informações necessárias e ajustadas ao plano de cuidados do cliente/utente;
- e) Ter elevado sentido de responsabilidade e capacidade para auto-avaliação;
- f) 4. São competências das diversas Categorias Profissionais, nomeadamente, as seguintes:

1. Ajudante Familiar Domiciliário:

- a) Proceder ao acompanhamento do/a cliente/utente no domicílio;
- b) Prestar cuidados de higiene e conforto;
- c) Recolher roupas sujas e distribui roupa lavada;
- a) d) Realizar, no exterior, os serviços fundamentais aos clientes/utentes, sempre que necessário;
- d) Conduzir a viatura da instituição;
- e) Desempenhar outras tarefas não especificadas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional.

2. Todos os restantes serviços são comuns a toda a Instituição, e a definição das categorias profissionais encontra-se estabelecida no descritivo de funções e no ACT da SCMM.

## **Capítulo VIII**

### **Disposições Finais**

#### **Artigo 32.º**

##### **Legislação Aplicável**

O SAD rege-se, pelo presente regulamento interno, pelos restantes regulamentos aplicáveis da SCMM, pela legislação para as IPSS, em geral, e para as Misericórdias, em especial, que se encontre em vigor, pelo Despacho Normativo que estabelece a Cooperação entre a Segurança Social e as IPSS, pela Orientação Normativa da Direcção Geral da Segurança Social, e ainda, pela legislação geral em vigor.

#### **Artigo 33.º**

##### **Alterações ao Regulamento**

1. Nos termos deste regulamento e da legislação em vigor, a SCMM deve informar os/as clientes/utentes sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato que a estes assiste.
2. Estas alterações devem ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

#### **Artigo 34.º**

##### **Integração de Lacunas**

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

Madalena, 08 de junho de 2017

**Artigo 35.º**

**Aprovação e Vigência**

1. O Regulamento Interno do SAD é assinado pelo Senhor Provedor da Santa Casa da Misericórdia da Madalena, após aprovação do mesmo em reunião da Mesa Administrativa.
2. O presente regulamento entra em vigor no primeiro dia útil do mês seguinte ao da sua ratificação pela Assembleia Geral.

A publicação do Regulamento é ratificada em reunião da Mesa Administrativa, de 22/06/2017 conforme o Compromisso da Santa Casa da Misericórdia da Madalena.

O Provedor

  
(José António Amaral)

Madalena, 08 de junho de 2017





**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DO  
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO  
CONTRATO**

Santa Casa da Misericórdia da Misericórdia da Madalena do Pico, entidade com regime de instituição particular de solidariedade social, pessoa colectiva n.º 512016089, com sede em Estrada Longitudinal n.º 1, representada pelo Senhor, José António Oliveira Amaral, portador do Cartão Cidadão n.º 06279541 contribuinte fiscal n.º 149025432, na qualidade de provedor, legitimado nos termos do artigo 29.º, Secção III, do Compromisso da Instituição, adiante abreviadamente identificada por *Primeiro Outorgante*;

\_\_\_\_\_, residente \_\_\_\_\_, portador/a do *Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão n.º \_\_\_\_\_, contribuinte fiscal n.º \_\_\_\_\_ e Beneficiário n.º \_\_\_\_\_*, adiante abreviadamente identificado/a por *cliente*;

\_\_\_\_\_, residente \_\_\_\_\_, portador/a do *Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão n.º \_\_\_\_\_, contribuinte fiscal n.º \_\_\_\_\_ e Beneficiário n.º \_\_\_\_\_*, adiante abreviadamente identificado/a por *Terceiro/a Outorgante*;

Celebram entre si, livremente e de boa-fé, o presente contrato de prestação de serviços, que se rege pelas cláusulas seguintes:

**Cláusula I**

Ao abrigo do presente contrato, a Primeira Outorgante compromete-se a, por tempo indeterminado, prestar ao/à Cliente o aluguer de \_\_\_\_\_, incluídos na mensalidade determinada pela tabela de preços em vigor e aprovada pela Mesa Administrativa.

Madalena, 08 de junho de 2017



## Cláusula II

1. Para retribuição do serviço prestado, o/a cliente obriga-se a comparticipar a Primeira Outorgante na mensalidade correspondente à percentagem determinada pela tabela de preços consoante o serviço solicitado, de acordo com os seus rendimentos mensais, no valor \_\_\_\_\_ €, o total da mensalidade é de \_\_\_\_\_ €.
2. O/A cliente é obrigado a pagar uma caução logo no acto da inscrição, correspondente ao valor da mensalidade em questão, aquando do termino do serviço prestado e se as mensalidades estiverem todas saldadas ser-lhe-á devolvido o valor da caução.
3. O/A cliente compromete-se a entregar as ajudas técnicas \_\_\_\_\_ que foi alugada *na data de* \_\_\_\_\_, nas mesmas condições de quando a recebeu.
4. Em caso de avaria da ajuda técnica, a Primeira Outorgante compromete-se a reparar o problema em causa.
5. Para além de por si próprio, o/a Terceiro Outorgante assinará, ainda, o presente contrato em nome e em representação do Cliente sempre que este, por razões físicas e / ou psíquicas, esteja impossibilitado de o fazer.

## Cláusula III

1. O valor da mensalidade será actualizado anualmente em função do valor auferido pelo cliente, pelo que este deverá informar esta Santa Casa da Misericórdia sempre que se verificarem alterações nos seus rendimentos e sempre que solicitados para esse efeito.
2. Quando solicitados os rendimentos mensais actualizados, responsáveis pela determinação da mensalidade e sem que estes estejam entregues, a mensalidade a aplicar deverá corresponder ao valor do limite máximo do(s) serviço(s) a prestar, de acordo com

Madalena, 08 de junho de 2017



a tabela de preços em vigor. Uma vez entregues os documentos referidos, a mensalidade poderá ser revista e rectificada a partir desse momento.

3. Haverá lugar a uma redução da mensalidade quando o cliente, por algum motivo que lhe diga respeito, não usufruir dos serviços contratualizados por um período igual ou superior a cinco dias.

4. O pagamento da mensalidade pode ser realizado na secretaria da Santa Casa da Misericórdia da Madalena em cheque, numerário ou pagamento por multibanco, no próprio domicílio do cliente através dos funcionários da instituição, na secretaria da Santa Casa da Misericórdia da Madalena ou através de transferência bancária, até ao dia 8 do mês seguinte.

5. Os irmãos da Santa Casa da Misericórdia da Madalena, que apresentem as suas quotas em dia, beneficiarão de 5% de desconto na mensalidade de todos os serviços de que sejam clientes.

6. Perante ausências de pagamento superiores a 30 dias a Instituição poderá suspender os serviços ao cliente até regularização das mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

7. A Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da mensalidade, após a conclusão de uma cuidada análise sócio-económica do agregado familiar.

#### **Cláusula IV**

1. Qualquer dos outorgantes pode, unilateralmente e a todo o tempo, pôr termo ao contrato, independentemente de justa causa, desde que, por escrito, comunique essa intenção à outra parte com antecedência não inferior a 30 dias.

Madalena, 08 de junho de 2017



2. Com fundamento em violação grave dos compromissos agora assumidos, qualquer dos outorgantes pode, com justa causa, rescindir imediatamente o contrato.

3. O/A Terceiro Outorgante apenas pode cessar o presente contrato juntamente com o cliente.

#### **Cláusula V**

As partes desde já acordam que o foro competente para dirimir quaisquer conflitos surgidos no âmbito do contrato agora celebrado é o tribunal judicial da comarca de São Roque do Pico

#### **Cláusula VI**

O presente contrato tem o seu início em \_\_\_\_\_, vigorando pelo período de um ano, até que qualquer das partes o denuncie à outra, nos termos contratualmente previstos.

O presente contrato é elaborado em três exemplares, devidamente assinados e rubricados, destinando-se um a cada um dos Outorgantes.

*Madalena do Pico,* \_\_\_\_\_.

**O/A Primeiro Outorgante:** \_\_\_\_\_

**O/A Cliente:** \_\_\_\_\_

**O/A Terceiro Outorgante:** \_\_\_\_\_

Madalena, 08 de junho de 2017



**Contactos:**

Santa Casa da Misericórdia da Madalena

Morada:

Estrada Longitudinal, nº1,  
9950-322, Madalena

Telefone (Serviços Administrativos):

292 628 450

Fax (Serviços Administrativos): 292 240 904

E-mail (Serviços Administrativos):

scmmadalena@mail.telepac.pt

Madalena, 08 de junho de 2017