



## REGULAMENTO INTERNO

### **Resposta Social: Serviço de Apoio Domiciliário (S.A.D.)**

Lista de Revisões			
Revisão n.º	Tipo de Revisão	Página(s)	Data
0	Elaboração Inicial	Todas	Junho 2017
1	Atualização	Todas	Fevereiro 2021
2	Atualização	Todas	Janeiro 2023



## Índice

<b>Capítulo I – Disposições Gerais</b>	<b>6</b>
Artigo 1.º - Denominação e Âmbito de Aplicação	6
Artigo 2.º - Legislação Aplicável	6
Artigo 3.º - Destinatários	7
Artigo 4.º - Objetivos do Regulamento	7
Artigo 5.º - Missão	8
Artigo 6.º - Objetivos do S.A.D.	8
Artigo 7.º - Capacidade	10
Artigo 8.º - Cuidados e Serviços	10
<b>Capítulo II - Processo de Candidatura e Admissão dos Clientes/Utentes</b>	<b>11</b>
Artigo 9.º - Condições de Admissão	11
Artigo 10.º - Admissões Temporárias	12
Artigo 11.º - Inscrição/Candidatura	13
Artigo 12.º – Critérios de prioridade na Admissão	14
Artigo 13.º - Competência para decisão de Admissão	15
Artigo 14.º - Procedimentos de admissão para as vagas contratualizadas com a Segurança Social	16
Artigo 15.º - Lista de Espera	17
Artigo 16.º - Vigência do Contrato de prestação de Serviços	17
Artigo 17.º - Cessação do Contrato de prestação de Serviços	18
Artigo 18.º - Integração de Novos Clientes	19

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.

2

Artigo 19.º- Processo Individual	20
<b>Capítulo III - Instalações e Regras de Funcionamento</b>	<b>22</b>
Artigo 20.º - Instalações	22
Artigo 21.º - Horário de Funcionamento	22
Artigo 22.º - Procedimentos Internos	23
Artigo 23.º- Material de Proteção Pessoal	24
Artigo 24.º - Resolução de Conflitos e Permanência na Resposta Social	25
<b>Capítulo IV – Prestação dos Cuidados e Serviços</b>	<b>25</b>
Artigo 25.º - Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal	25
Artigo 27.º – Fornecimento de Refeições	26
Artigo 28.º -Tratamento de Roupa	26
Artigo 29.º- Higiene Habitacional	27
Artigo 30.º -Produtos de Apoio à funcionalidade e Autonomia	27
Artigo 31.º -Apoio Psicossocial	28
Artigo 32.º – Sistema de folgas- Cuidador Informal	28
<b>Capítulo V – Comparticipação</b>	<b>29</b>
Artigo 33.º -Fontes de receita	29
Artigo 34.º -Determinação da comparticipação	29
Artigo 35.º -Cálculo do rendimento <i>per capita</i>	31
Artigo 36.º -Comparticipação financeira de utentes abrangidos pelo Acordo de Cooperação	33
Artigo 37.º -Comparticipação financeira de utentes não abrangidos pelo Acordo de	33

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.



Cooperação	
Artigo 38.º -Redução da prestação dos serviços por iniciativa do cliente	33
Artigo 39.º -Pagamento da Participação	34
Artigo 40.º -Despesas da responsabilidade do cliente e/ou Representante Legal ou Pessoa Significativa	35
Artigo 41.º -Falta de Pagamento	35
<b>Capítulo VI - Direitos e Deveres</b>	36
Artigo 42.º - Direitos dos Clientes/Utentes	36
Artigo 43.º - Deveres os Clientes/Utentes	37
Artigo 44.º - Direitos da Instituição	38
Artigo 45.º - Deveres da Instituição	39
Artigo 46.º - Direitos dos Trabalhadores da Instituição	41
Artigo 47.º -Deveres dos Trabalhadores da Instituição	41
Artigo 48.º - Livro de Registo de Ocorrências	42
Artigo 49.º - Livro de Reclamações	43
Artigo 50.º - Publicitação	43
<b>Capítulo VII - Organização Institucional do Estabelecimento</b>	43
Artigo 51.º - Supervisão e Tutela	43
Artigo 52.º - Direção do Estabelecimento	44
Artigo 53.º - Quadro de Pessoal	45
<b>Capítulo VIII - Disposições Finais</b>	47
Artigo 54.º - Alterações ao Regulamento	47
Artigo 55.º – Integração nos casos omissos	48

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.



4

<b>Artigo 56.º - Aprovação e Vigência</b>	<b>48</b>
<b>Anexos</b>	
<b>Anexo I - Contrato de Prestação de Serviços</b>	<b>50</b>
<b>Anexo II-Cessação do Contrato de Prestação de Serviços</b>	<b>57</b>
<b>Contactos</b>	<b>58</b>

Elaboração: Direção Técnica  
Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.



## **Capítulo I**

### **Disposições Gerais**

#### **Artigo 1.º**

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

1. O presente Regulamento contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos utentes, da Resposta Social de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia da Madalena sita na Rua da Misericórdia, n.º1, 9950-330 Madalena.

O Serviço de Apoio Domiciliário tem acordo de cooperação celebrado pelo Instituto da Segurança Social dos Açores, IPRA, com a última revisão em 11/11/2022.

2. 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.

3. O presente Regulamento destina-se a definir as normas de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário (S.A.D.).

Esta resposta social rege-se pelas seguintes formas:

#### **Artigo 2.º**

##### **Legislação Aplicável**

1. O S.A.D. é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias, quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

---

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.

permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e que se rege pelo disposto:

- Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro- estabelece as condições de instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário.
- Portaria n.º12/2016, de 19 de fevereiro de 2016- definição da modalidade de comparticipação dos utentes na prestação do serviço de apoio domiciliário, integrados em vagas contratadas entre a Instituição prestadora do serviço e o Instituto da Segurança Social dos Açores, IPRA.
- Manual de processos-chave para Serviço de Apoio Domiciliário do Instituto da Segurança Social dos Açores, IPRA.
- Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

### **Artigo 3.º**

#### **Destinatários**

1. São destinatários do SAD, pessoas que se encontram no seu domicílio, 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.

### **Artigo 4.º**

#### **Objetivos do Regulamento**

1.O presente Regulamento Interno visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos/as clientes/utentes e demais interessados;

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.



- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do S.A.D.;
- c) Promover a participação ativa dos/as clientes/utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social/valência.

### **Artigo 5º**

#### **Missão**

1. O SAD tem por missão cumprir os imperativos legais em vigor, tendo em conta os direitos do utente como pessoa, e enquanto ser biopsicossocial e espiritual dotado de dignidade e direitos, cuja a relação assenta num compromisso com a procura constante de qualidade e elevados padrões éticos.
2. Os princípios gerais que alicerçam a filosofia de trabalho e gestão do SAD são designadamente a dignidade humana, da família como célula fundamental da sociedade, de corresponsabilidade, de entreaajuda 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.

### **Artigo 6.º**

#### **Objetivos do S.A.D.**

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 objetivos gerais ou estratégicos: (conforme Portaria n.º 38/2013 de 30 de janeiro)
  - a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.



- 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 objetos de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e as capacidades das famílias e de outros cuidadores.

3. A resposta social tem como objetivos 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;
- 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;

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada “não controlada” devendo ser confirmada a sua atualização.



### **Artigo 7.º**

#### **Capacidade**

1. A capacidade do SAD é para 80 utentes de ambos os sexos.
2. O número de clientes/utentes abrangidos pelo Acordo de Cooperação estabelecido entre a SCMM e a Segurança Social encontra-se afixado.

### **Artigo 8.º**

#### **Cuidados e Serviços**

1. O SAD assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços (referir todos os que são disponibilizados):
  - a) Higiene Pessoal (1 vez ao dia) – regime: dias úteis e/ou fim de semana (1 ou 2 dias);
  - b) Higiene Pessoal (2 vezes ao dia) – regime: dias úteis
  - c) Higiene Habitacional – regime: dias úteis a acordar;
  - d) Tratamento de Roupa – regime: dias úteis a acordar;
  - e) Alimentação – Almoço – regime: dias úteis e/ou fim de semana (1 ou 2 dias);
  - f) Alimentação – Jantar – regime: dias úteis e/ou fim de semana (1 ou 2 dias);
  - g) Apoio ao cuidador informal: sistema de folgas
2. O SAD dispõe, ainda, de serviços complementares:
  - a) Aluguer de ajudas técnicas e manutenção das mesmas.
3. Para garantir a prossecução dos serviços prestados ao/à cliente/utente compete ao S.A.D.:

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.



7

- 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 9.º**

##### **Condições de Admissão**

1. São condições cumulativas obrigatórias na admissão no S.A.D. da Santa Casa da Misericórdia da Madalena:
  - a) Vontade expressa de beneficiar do Serviço de Apoio Domiciliário manifestada pelo/a próprio/a ou por pessoa significativa ou o seu/sua representante legal;
  - b) 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);

Elaboração: Direção Técnica  
Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.



- c) Necessidade de prestação de cuidados que assegurem a satisfação das atividades da vida diária (AVD)
  - d) Ausência ou indisponibilidade da família/representante em assegurar os cuidados básicos da pessoa candidata;
2. Excecionalmente podem ser admitidos clientes/utentes que, embora não reúnam algumas destas condições, se encontram em situação social grave, independentemente da idade.

#### **Artigo 10.º**

##### **Admissões Temporárias**

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

#### **Artigo 11.º**

##### **Inscrição/ Candidatura**

1. Para efeitos de candidatura o/a interessado/a deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição, que constitui parte integrante do seu processo individual, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação e/ou entrega de cópias dos seguintes documentos:

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.

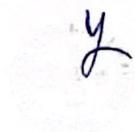


4

- a) Documentos de identificação do candidato e de pessoa significativa ou representante legal;
- b) Cópia dos documentos comprovativos dos rendimentos, nos termos previstos na lei vigente (última declaração de rendimentos (IRS) e respetiva nota de liquidação do imposto sobre o rendimento das pessoas singulares);
- c) Comprovativo das seguintes despesas elegíveis:
  - i) Renda/ prestação de habitação (com um limite máximo de 500€ mensais);
  - ii) Valor de comparticipação mensal de frequência de Centro de Dia e Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão;
  - iii) Encargos com saúde comprovadamente suportados e não reembolsados.
- d) No caso de inexistência de declaração de rendimentos, devem ser apresentados os seguintes documentos, além das despesas supramencionadas:
  - i) Certidão da Administração Tributária comprovando a não entrega da declaração de rendimentos;
  - ii) Declaração, sob compromisso de honra do/a cliente, com a composição do agregado familiar.
- e) No caso da não entrega dos elementos necessários à determinação do valor a pagar pelo/a cliente, é devido o montante correspondente à soma dos valores padrão dos serviços contratados.

Elaboração: Direção Técnica  
Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.



- f) A ficha de inscrição (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no ponto 1 e ponto 2, deverão ser entregues na receção da instituição;
- g) Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
- h) Na ausência de inscrição direta, as referenciações apresentadas por outras entidades competentes (Segurança Social, Hospital, Centros de Saúde ou IPSS/Misericórdias), são consideradas como inscrição realizada, podendo ser solicitada informação complementar;
- i) Em caso de integração urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

## **Artigo 12.º**

### **Critérios de prioridade na admissão**

1. Os critérios de prioridade na admissão são os seguintes:
  - a) Recursos Económicos
  - b) Idade
  - c) Nível de Independência ((in)capacidade para assegurar as atividades da vida diária (avaliado pela escala de Barthel)
  - d) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação de cuidados necessários
  - e) Situações de Emergência Social
  - f) Situação de risco social (avaliado pela escala de Gijon)
  - g) Encaminhamento da Segurança Social ou do Serviço de Saúde

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

---

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.

- h) Data de inscrição
- i) Ter naturalidade ou residência na área geográfica de abrangência institucional
- j) Ter um familiar a frequentar alguma resposta social da SCMM

2. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o SAD procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos sociais economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios no respetivo regulamento, garantindo simultaneamente a sustentabilidade da própria resposta social.

### Artigo 13.º

#### Competência para Decisão de Admissão

1. É competente para decidir o processo de admissão das vagas contratualizadas com a Segurança Social, o ISSA, IPRA em articulação com a Instituição.
2. No caso das vagas privadas, compete ao Diretor Técnico do Estabelecimento, instruir o processo de admissão do cliente/utente e decidir sobre a admissão, com supervisão da Mesa Administrativa, de acordo com os preceitos estabelecidos no presente regulamento.
3. Da decisão é dado conhecimento ao/á candidato/a num prazo que não deve exceder os 30 dias, após a receção da candidatura.
4. 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.
5. 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

Elaboração: Direção Técnica  
Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.

Y

pelo Provedor, pelo Tesoureiro e pelo/a cliente/ ou seu representante legal/ pessoa significativa.

#### **Artigo 14.º**

##### **Procedimentos de Admissão para as vagas contratualizadas com a Segurança Social**

1. Os pedidos de SAD deverão ser feitos através da Ficha de Inscrição disponibilizada na instituição;
2. O Técnico responsável pelo SAD procede à avaliação da inscrição, mediante elaboração da ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
3. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura do processo individual, onde consta o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
4. Cada SAD é responsável por manter a informação relativa à ocupação de serviços contratados devidamente atualizada em SIADS;
5. O Técnico responsável pelo SAD procede ao contacto com o candidato para averiguar a manutenção do interesse em ingressar na resposta social e às restantes diligências no sentido da admissão do mesmo;
6. Em situações de emergência, procede-se posteriormente aos trâmites previstos para este procedimento, nomeadamente recolha da documentação necessária (ficha de inscrição/relatório sociofamiliar /escalas/ficha de critérios de admissão);
7. Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos em lista de espera e o processo arquivado em pasta própria. Tal facto é comunicado ao candidato, pessoa significativa ou representante legal, através de contato telefónico.

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.



7

### **Artigo 15.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 seleção e priorização. Sempre que o cliente informe que foram alteradas as condições em que foi selecionado procede-se à avaliação dos requisitos e consequente atualização da lista de espera.

### **Artigo 16.º**

#### **Vigência do contrato de prestação de serviços**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente e/ou pessoa significativa e, quando exista com o representante legal, onde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, pessoa significativa ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Poderão ser realizadas alterações ao contrato, desde que efetuadas por mútuo consentimento e registadas em adenda assinada pelas partes;

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.



## **Artigo 17.º**

### **Cessação do contrato de prestação de serviços**

1. Poderão ser motivo de denúncia do contrato, depois de devidamente fundamentadas, as seguintes situações:

- a) 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.
- b) 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.
- c) A denúncia do contrato implica a liquidação de todas as despesas imputáveis ao/a cliente/utente até à data do abandono do estabelecimento.
- d) 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.
- e) 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 excecionais devidamente fundamentados.

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.

2. O Contrato de Prestação de Serviços caduca caso se verifique a morte do/da cliente, 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.

### **Artigo 18.º**

#### **Integração de novos clientes**

1. No caso de admissão do interessado, a este e/ou ao seu representante legal ou pessoa significativa são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento do SAD, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento, plano de ação e comparticipação financeira;
2. O acolhimento de novos clientes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Apresentação da equipa de colaboradores de SAD;
  - b) Apresentação do programa de atividades da SAD;
  - c) Informação sobre os instrumentos de participação dos clientes no SAD, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
  - d) Divulgação dos mecanismos de participação dos familiares;
  - e) Reforço dos aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
  - f) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;

Elaboração: Direção Técnica  
Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.



g) Definição das regras e forma de entrada e saída do domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente;

3. Haverá um período de integração, durante o qual o cliente terá uma supervisão e um acompanhamento individualizado por parte da equipa técnica, para garantir uma adequada adaptação;

4. No caso de se verificar uma inadaptação, após avaliação do programa de integração, deverão ser propostas medidas de intervenção no sentido de promover uma melhor adaptação ao SAD. Caso o problema persista, em última instância, deve ser solicitada a cooperação da Segurança Social no sentido de se encontrar a solução mais adequada às necessidades do cliente, em consonância com aquilo que for a vontade do cliente ou do seu representante legal ou pessoa significativa.

### **Artigo 19.º**

#### **Processo Individual**

1. Do processo individual do cliente consta, conforme legislação em vigor para SAD:
  - a) Identificação e contato do cliente;
  - b) Data de início da prestação de serviços;
  - c) Identificação e contacto do familiar, pessoa significativa ou representante legal;
  - d) Identificação e contacto do médico assistente;
  - e) Identificação da situação social, por via do relatório sociofamiliar devidamente elaborado;

Elaboração: Direção Técnica  
Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada “não controlada” devendo ser confirmada a sua atualização.



2

- f) Exemplar do contrato de prestação de serviços, devidamente assinado pelos intervenientes;
  - g) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - h) Plano Individual de Cuidados (PIC), o qual deve contemplar os cuidados/serviços a prestar, as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PIC em conformidade com o Manual da Gestão da Qualidade para o SAD;
  - i) Registo de períodos de ausência do domicílio, ocorrência de situações anómalas e intervenção realizada com vista à sua resolução;
  - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
2. O processo individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado e pode, a qualquer momento, ser consultado pelo próprio cliente ou pessoa significativa ou representante legal.

Elaboração: Direção Técnica  
Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.



## **Capítulo III**

### **Instalações e regras de funcionamento**

#### **Artigo 20.º**

##### **Instalações**

1. As instalações do S.A.D. são as seguintes:
  - a) Área da receção acessível a pessoas com mobilidade condicionada e uma instalação sanitária acessível a pessoas com mobilidade condicionada;
  - b) Área de direção e serviços técnicos: gabinete de direção 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 21.º**

##### **Horário de Funcionamento**

1. O S.A.D. funciona de 2.ª a 6.ª feira das 8 às 17 horas;
2. Os fins-de-semana e feriados funcionam das 8 às 15 horas;
3. O horário de funcionamento do SAD é definido de acordo com as necessidades dos clientes e a disponibilidade da instituição.

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

---

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.

## **Artigo 22.º**

### **Procedimentos internos**

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

- a) O tratamento de roupas é realizado na Instituição. Cada peça de roupa deve ser marcada com o número indicado pelos serviços de lavandaria, de forma, a identificar o/a cliente/utente;
- b) A recolha e a entrega de roupa ao domicílio são efetuadas pelas colaboradoras uma vez por semana.

#### **2. Objetos de valor:**

- a) A Instituição não se responsabiliza pelo desaparecimento de objetos 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 ação penal deve ser efetuada 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 no chaveiro, 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;

#### **4. Óbito do cliente/utente:**

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

---

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.

- 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:

- a) 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.

### **Artigo 23.º**

#### **Material de Proteção Social**

1. O fornecimento do material necessário ao desenvolvimento da atividade no domicílio dos/as clientes para proteção pessoal dos/as colaboradores/as, nomeadamente, fardas, luvas e aventais descartáveis, é facultado pela Instituição

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.

7

#### **Artigo 24.º**

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

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

### **Capítulo IV**

#### **Prestação de Cuidados e Serviços**

#### **Artigo 25.º**

##### **Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto e é prestado diariamente de manhã e/ou de tarde, incluindo fins de semana, de acordo com o diagnóstico de necessidades e a disponibilidade do SAD.

Elaboração: Direção Técnica  
Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.



## **Artigo 27.º**

### **Fornecimento dos Refeições**

1. O serviço de fornecimento de refeições consiste na confeção e/ou transporte das mesmas ao domicílio do cliente. Este serviço pode ser composto por uma refeição constituída por sopa, prato principal, pão e fruta ou sobremesa ou acrescido de um suplemento destinado ao jantar, constituído por mais uma sopa, pão e fruta;
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, nas instalações do SAD, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes;
3. As dietas do cliente, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
4. O horário de entrega das refeições ao domicílio é o seguinte:
5. Das 11h00m às 13h00m (a refeição (almoço) é composta por sopa, prato principal, fruta e pão, em quantidade suficiente para duas refeições. O termo que contem a refeição, deve ser devolvido no dia seguinte aquando da entrega da nova refeição, previamente lavado).

## **Artigo 28.º**

### **Tratamento de Roupas**

1. O tratamento das roupas deste serviço inclui vestuário, roupa de cama e de banho, de uso pessoal e exclusivo do cliente;

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.

24

2. As roupas de uso pessoal serão marcadas de acordo com os critérios definidos pela instituição, para melhor identificação do cliente;
3. O serviço de tratamento de roupa pode ser também ser realizado pelos colaboradores do SAD no domicílio do cliente.

### **Artigo 29.º**

#### **Higiene Habitacional**

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. São efetuadas consoante a necessidade do cliente e o contrato de prestação de serviços celebrado.

### **Artigo 30.º**

#### **Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia**

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a produtos de apoio (camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros), o SAD pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo.
2. Estes tipos de apoios não estão incluídos no valor da comparticipação, sendo o cliente informado sobre o valor acrescido deste tipo de ajuda.

Elaboração: Direção Técnica  
Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.



### **Artigo 31.º**

#### **Apoio Psicossocial**

1. O apoio psicossocial visa a prestação de atendimento às famílias e indivíduos com dificuldades na prevenção e ou resolução de problemas a nível psicossocial, bem como dar informações e encaminhamento na área dos direitos e deveres sociais. Deve articular-se com outros serviços da comunidade, sempre que existentes.

### **Artigo 32.º**

#### **Sistema de folgas- Cuidador Informal**

2. O sistema de folgas destina-se aos cuidadores informais com o propósito de os substituir por pequenos períodos diurnos, até ao limite de oito horas por mês, em articulação com o Gabinete de apoio ao cuidador informal.

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.

## Capítulo V- Comparticipação

### Artigo 33.º

#### Fontes de Receita

1. A manutenção do SAD é assegurada pelas seguintes receitas:
2. A comparticipação regional é realizada através do acordo de cooperação entre o Instituto da Segurança Social dos Açores, IPRA e Santa Casa da Misericórdia da Madalena.
- 3.. Recursos económicos da SCMM;
4. Comparticipações dos clientes/utentes e dos seus familiares;
5. Donativos entregues à SCMM.

### Artigo 34.º

#### Determinação da Comparticipação

1. Na determinação das comparticipações dos utentes, foram considerados os seguintes princípios:
  - a) Princípio da universalidade- equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de Clientes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.

- b) Princípio da justiça social- pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem participações inferiores.
- c) Princípio da proporcionalidade- a participação de cada Cliente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.

2. Participação financeira devida pela utilização dos serviços presentes no n.º X do Art.º X do presente Regulamento, abrangidos pelo Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro:

Serviços/valores mensais	Dias Úteis	Fim de Semana-1 dia	Fim de Semana-2 dias
Alimentação-Almoço	15%	3%	6%
Alimentação-Jantar	5%	1%	2%
Higiene Pessoal-1x dia	12%	2%	4%
Higiene Pessoal-2x dia	16%	2%	4%
Higiene Habitacional	5%	-	-
Tratamento de Roupa	5%	-	-
Apoio ao Cuidador Informal	Até 8h/mês-0,8 %/hora		
	A partir da 9ª hora/mês-1%/hora		

Elaboração: Direção Técnica  
Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada “não controlada” devendo ser confirmada a sua atualização.



7

3. Os valores a cobrar pelos serviços têm em conta não só o tipo de serviços prestados como a frequência dos mesmos.
4. O cálculo deste valor é da responsabilidade da instituição prestadora do serviço, assim como o respetivo registo e atualizações no Sistema de Informação e Apoio à Decisão Social, designado de SIADS.
5. O valor apurado deve ser comunicado ao utente previamente ao início da prestação do serviço e constar no respetivo contrato de prestação de serviços.
6. Além dos serviços previstos na tabela supra referida, pode ainda haver lugar à prestação de outros serviços complementares, cujo valor será acordado entre a instituição e o utente.
7. O S.A.D. pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, que podem ser pagos mediante preçário devidamente afixado.  
No caso da não entrega dos elementos necessários à determinação do valor a pagar pelo utente, é devido o montante correspondente à soma dos valores padrão dos serviços contratados.
8. Será solicitada anualmente ao Utente, os comprovativos respeitantes à sua solicitação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua participação.

### **Artigo 35.º**

#### **Cálculo do Rendimento *Per Capita***

1. O rendimento mensal líquido “per capita” do agregado familiar é calculado através da seguinte

Fórmula:

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada “não controlada” devendo ser confirmada a sua atualização.



$$RML = \frac{R - D}{12 \times n}$$

em que:

*RML* – é o rendimento mensal líquido *per capita*;

*R* – é o rendimento anual do agregado do utente líquido de imposto devido e comprovadamente liquidado sobre rendimentos singulares;

*n* – é o número de elementos que constituem o agregado familiar;

*D* – é o valor relativo às seguintes despesas fixas anuais do agregado familiar:

- i) Rendas/prestação da habitação, com um limite máximo equivalente a 500€ mensais;
- ii) Serviços essenciais (água, eletricidade, gás, telefone), devendo ser considerado um valor fixo de 82,98€ no caso de utentes que residem de forma isolada ou 56,44€ para utentes que residem em habitação partilhada, conforme tabela constante do anexo II. No caso de utentes em que o valor da renda da casa já inclua algum destes serviços, os respetivos montantes previstos na tabela não devem ser considerados para efeitos do apuramento do rendimento mensal líquido.
- iii) Encargos com saúde comprovadamente suportados e não reembolsados
- iv) 50% do valor da comparticipação mensal devida pelo utente nos casos em que frequenta a resposta de Centro de Dia.

2. Os valores referidos na alínea ii) do número anterior podem ser atualizados por portaria do membro do governo regional com competência em matéria de segurança social.

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada “não controlada” devendo ser confirmada a sua atualização.



7

### **Artigo 36.º**

#### **Comparticipação Financeira de utentes abrangidos pelo Acordo de Cooperação**

1. O cálculo da participação dos clientes que ingressem em vagas financiadas pela Segurança Social, é realizado de acordo com a legislação em vigor.

### **Artigo 37.º**

#### **Comparticipação Financeira de utentes não abrangidos pelo Acordo de Cooperação**

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

### **Artigo 38.º**

#### **Redução da Prestação de Serviços por iniciativa do cliente**

1. Poderá haver lugar à redução da participação, nos casos de suspensão da prestação dos serviços, em circunstâncias previstas nos termos legais em vigor.
2. Haverá lugar a uma redução da participação quando o/a cliente, por algum motivo que lhe diga respeito, não usufruir dos serviços nos seguintes termos:
  - a) Por um período superior a 7 dias seguidos, sendo a redução de 25% do valor mensal devido;

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.



- b) Por um período igual ou superior a um mês completo, sendo a redução de 50% do valor mensal devido;
- c) Em caso de falecimento, sem qualquer usufruto do serviço no mês, sendo a redução de 50 % sob o valor proporcional aos dias de ocupação da vaga até à data do óbito.

### **Artigo 39.º**

#### **Pagamento da Participação**

1. O valor da participação relativa ao primeiro mês, deve ser proporcional ao número de dias em que o(s) serviço(s) foi/foram prestado(s).
2. O pagamento da participação é efetuado entre o dia 5 e 10 do mês seguinte, na Secretaria/ serviços administrativos da Instituição em numerário, por transferência bancária (multibanco e/ou internet), débito direto ou cheque dirigido à Santa Casa da Misericórdia da Madalena.
3. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, previamente ou no período imediatamente posterior à sua realização, mediante fatura/recibo comprovativo da despesa.

Elaboração: Direção Técnica  
Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.



2

#### **Artigo 40.º**

##### **Despesas da responsabilidade do Cliente e/ou Representante Legal ou Pessoa Significativa**

1. Os materiais de saúde e de higiene (pessoal e habitacional) são da responsabilidade do/da cliente, devendo estes estarem devidamente identificados.
2. O cliente e/ou seu representante legal ou pessoa significativa é responsável pelas despesas não contempladas neste regulamento e que derivam dos serviços não incluídos na participação mensal.

#### **Artigo 41.º**

##### **Falta de pagamento**

1. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a Instituição comunica formalmente ao cliente, pessoa significativa ou representante legal, os valores em atraso, solicitando a sua regularização. Caso não seja efetuado o pagamento, nos termos do número anterior, a Instituição reserva-se o direito de resolver o contrato, acionando os meios legais em vigor.
2. A Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da mensalidade, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.



## **Capítulo VI**

### **Direitos e Deveres**

#### **Artigo 42.º**

##### **Direitos do Cliente**

###### **1. São direitos dos clientes:**

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes, bem como de qualquer alteração que ocorra nesses instrumentos;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- h) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços;

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.

g

- i) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) Ao acesso a todos os serviços da comunidade, em particular aos de saúde.

### **Artigo 43.º**

#### **Deveres do Cliente**

##### **1. São deveres dos clientes:**

- a) Colaborar com a equipa da SAD na medida das suas capacidades;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da SAD e os dirigentes da Instituição;
- c) Zelar pela sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento a que seja sujeito;
- d) Cumprir os horários estabelecidos ou informar os serviços, quando isso não for possível, de forma a evitar deslocações desnecessárias
- e) Não exigir das funcionárias a prestação de funções que não sejam da sua competência.

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.



- f) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- g) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- h) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno da resposta social, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- i) Comunicar por escrito à Direção, em modelo próprio, quando pretender suspender o serviço do SAD, definitivamente;
- j) Cumprir com as cláusulas do contrato de prestação de serviços.

#### **Artigo 44.º**

##### **Direitos da Instituição**

- 1. São direitos do S.A.D.:
  - a) Receber na data estipulada as mensalidades e participações acordadas.
  - b) O tratamento dos seus colaboradores com respeito e civilidade.
  - c) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar o bom funcionamento do S.A.D..
  - d) Ter informação atualizada de dados referentes à situação socioeconómica e familiar dos/as clientes/utentes.
  - e) Uma utilização correta dos equipamentos por parte dos/as clientes/utentes e dos/as funcionários/as do S.A.D..
  - f) O S.A.D. pode interromper a prestação deste serviço, sempre que os/as clientes/utentes, de forma grave e/ou reiteradamente, violem as regras constantes

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.



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. São deveres do S.A.D.:

- g) Proceder à seleção e admissão dos/as clientes/utentes.
- h) Calcular e receber as respetivas participações familiares mensais, de acordo com as regras estabelecidas no presente regulamento e orientações normativas da Segurança Social.
- i) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços.
- j) Garantir o conforto necessário ao bem-estar do/a cliente/utente.
- k) Privilegiar o contacto com as famílias dos/as clientes/utentes.
- l) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou pessoa significativa ou representante legal no ato de admissão;
- m) Exigir o cumprimento das disposições do Regulamento Interno / Contrato de Prestação de Serviços, por parte dos clientes/utentes e/ou pessoa significativa ou responsável legal, assim como de outras decisões/orientações relativas ao funcionamento da resposta social.

#### **Artigo 45.º**

##### **Deveres da Instituição**

1. São deveres da Instituição:

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

---

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.



- a) Assegurar o cumprimento da legislação em vigor, no que respeita ao funcionamento da resposta, nomeadamente, tipologia dos serviços, recursos humanos e outros meios, horários entre outras questões definidas.
- b) Respeitar a individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada circunstância;
- c) Assegurar a manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- e) Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parceiros adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- f) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- g) Manter os processos dos clientes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- i) Implementar o modelo de avaliação da satisfação dos clientes e familiares;
- j) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através do apuramento do grau de satisfação dos clientes e seus familiares, entre outros critérios e indicadores;
- k) Assegurar o cumprimento da legislação no que respeita à mensalidade a pagar pelos clientes;
- l) Aceitar as recomendações técnicas emitidas pela Segurança Social;

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.

- m) Comprometer-se com a implementação de boas práticas de cuidado e de organização da resposta;
- n) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do serviço.

#### **Artigo 46.º**

##### **Direitos dos Trabalhadores/as da Instituição**

##### **1. São direitos dos/as trabalhadores/as do S.A.D.:**

- a) Ser tratado com respeito e civilidade no exercício das suas funções de modo a preservar a sua dignidade pessoal e profissional.
- b) Frequentar formação profissional.
- c) Participar, de acordo com a lei geral, nas reuniões de pessoal do S.A.D., para discussão de temas relacionados com o serviço.
- d) Exercer livremente a sua atividade sindical de acordo com a legislação em vigor.
- e) Ser informado de todos os assuntos que lhe digam diretamente respeito.
- f) Ser atendido nas suas solicitações e esclarecido nas suas dúvidas pela Direção do Estabelecimento ou serviços competentes da SCMM.

#### **Artigo 47.º**

##### **Deveres dos Trabalhadores/as da Instituição**

##### **São deveres dos trabalhadores/as do S.A.D.:**

- a) Contribuir para o bom funcionamento do serviço.

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.



- b) Tratar com respeito e civilidade todos os trabalhadores/as que prestam serviços no S.A.D. e nos restantes serviços da SCMM, os superiores hierárquicos, os/as clientes/utentes do S.A.D. e demais clientes/utentes da SCMM, bem como os familiares e visitas dos/as mesmos/as.
- c) Cumprir este regulamento e quaisquer outras diretrizes do estabelecimento, e da Administração da SCMM.
- d) Cumprir com as obrigações e normas de ética e conduta em vigor na SCMM.
- e) Não fumar no interior das instalações do S.A.D., nem nas restantes áreas interiores das instalações da SCMM, assim como nas habitações dos/as clientes/utentes.
- f) Atender com diligência e respeito todo aquele que a si recorra para pedir esclarecimentos.

#### **Artigo 48.º**

##### **Livro de Registo de Ocorrências**

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de Registo de Ocorrências deve ser verificado diariamente. As ocorrências registadas devem ser tratadas de modo a garantir uma atuação adequada e/ou a resolução da inconformidade detetada mediante a supervisão do Diretor Técnico.

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.



7

#### **Artigo 49.º**

##### **Livro de Reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, este SAD possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos. A apresentação da reclamação deve ser realizada junto da Direção Técnica, pelo cliente, pessoa significativa e/ou representante legal. O tratamento das queixas recebidas deverá ser realizado em conformidade com a legislação em vigor.

#### **Artigo 50.º**

##### **Publicitação**

1. O presente regulamento será facultado a todos os candidatos e clientes do SAD e estará afixado em local visível e de fácil acesso, na receção da Instituição.

### **Capítulo VII**

#### **Organização Institucional do Estabelecimento**

#### **Artigo 51.º**

##### **Supervisão e Tutela**

1. A Direção do Estabelecimento do S.A.D. é supervisionada pelo(a) Provedor da Instituição e tutelada pela Mesa Administrativa da SCMM.

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.



## **Artigo 52.º**

### **Direção do Estabelecimento**

1. O S.A.D. é dirigido por um(a) Técnico(a) Superior, licenciado(a) numa das áreas permitidas por lei para ocupar funções de direção 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 Direção 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 Direção do Estabelecimento dirige o S.A.D. 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 atividades 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 seleção;
  - d) Formalizar o Processo Individual do Cliente e Contractos de Prestação de Serviços;
  - e) Incentivar a relação entre o/a cliente/utente, os seus familiares e a SCMM;
  - f) Organizar e manter atualizado os processos individuais dos/das clientes/utentes;
  - g) Orientar todo o trabalho de acolhimento no S.A.D.;
  - h) Zelar pela qualidade de vida dos clientes/utentes no S.A.D.;
  - i) Gerir conflitos que possam surgir;

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.



- j) Dinamizar as atividades e coordenar a ação 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;
- k) Planear e realizar reuniões mensais com os colaboradores e organizar o procedimento de avaliação de desempenho;
- l) Elaborar horários e mapas de férias de todo o pessoal, de acordo com a legislação em vigor;
- m) Participar na seleção do pessoal qualificado, semiqualificado e não qualificado, de acordo com as normas laborais pelas quais a SCMM se orienta, para o S.A.D. e incentivar/promover o seu aperfeiçoamento técnico e profissional, em articulação com os serviços de formação competentes;

### **Artigo 53.º**

#### **Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal da S.A.D. encontra-se afixado no *hall* de entrada da Instituição, contendo a indicação do número de unidades de pessoal, respetivas habilitações literárias, categorias profissionais e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

---

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.

2. 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 adotar 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;

Ter elevado sentido de responsabilidade e capacidade para autoavaliação;

3. O quadro de pessoal é o seguinte:

- o 1 Guarda livros (12%)
- o 1 Escriturária (19%)
- o 1 Económa (4%)
- o 3 Auxiliares de Apoio ao Idoso (3%)
- o 1 Rececionista (19%)
- o 1 Secretária Geral (6%)
- o 2 Técnicas Administrativas (6%) e (12%)
- o 2 Motoristas Pesados/Coletivos (41%) e (40%)
- o 1 Rececionista (5%)
- o 1 Técnico de Informática (estagiário) (5%)
- o 8 Ajudantes Familiar/Domiciliário (100%)

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.



- o 3 Cuidadores Sociais (100%)
- o 1 Cuidadora Informal (100%)
- o 1 Diretor 4%
- o 1 Técnico Superior de Serviço Social (100%)

## **Capítulo VIII**

### **Disposições Finais**

#### **Artigo 54.º**

##### **Alterações ao Presente Regulamento**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da SAD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas imediatamente, por fixação em local visível, aos clientes ou seus representantes legais ou pessoa significativa, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a este assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Sempre que dessas alterações resulte alteração ao teor do contrato deverá a instituição comunicar as alterações com antecedência mínima de 30 dias sem prejuízo de resolução do contrato em caso de discordância entre as partes;
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou pessoa significativa no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

Elaboração: Direção Técnica  
Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.



5. Qualquer alteração ao Regulamento Interno deve ser comunicada ao ISSA, IPRA e validada por este.

#### **Artigo 55.º**

##### **Integração nos Casos Omissos**

1. Em casos omissos a direção da instituição estabelecerá livremente de acordo com as regras internas e em conformidade com a legislação em vigor.

#### **Artigo 56.º**

##### **Aprovação e Vigência**

1. O Regulamento Interno do SAD é assinado pelo Senhor Provedor da Santa Casa da Misericórdia da Madalena, após a aprovação do mesmo em reunião da Mesa Administrativa.

2. O presente regulamento entra em vigor a 25/01/2023.

O Provedor

(José António Oliveira Amaral)

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.

**Anexo 1**

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

Santa Casa da Misericórdia da Madalena do Pico, entidade com regime de Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede em Estrada Longitudinal n.º 1, Concelho e freguesia da Madalena, pessoa coletiva n.º 512016089, adiante designado Primeiro Outorgante, representado pelo Senhor José António Oliveira Amaral, portador do Cartão Cidadão n.º 06279541 e Contribuinte Fiscal n.º 149025432, na qualidade de provedor, legitimado nos termos do artigo 29.º, Secção III, do Compromisso da Instituição;

Segundo outorgante .....(NOME)....., ...(estado civil)...., titular do Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão n.º ..... Contribuinte n.º ....., Beneficiário n.º ....., residente na ....., Freguesia ....., Concelho de ....., adiante denominado segundo outorgante.

Entre os outorgantes é celebrado e reciprocamente aceite, um contrato de prestação de serviços, no âmbito do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), desenvolvido pelo primeiro outorgante, e que se regerá pelas seguintes cláusulas:

**Cláusula I**

1. Os direitos e deveres dos outorgantes, as condições de organização e funcionamento, bem como os cuidados e serviços a prestar pelo primeiro outorgante, constam de Regulamento Interno que define as normas e princípios de base da resposta social;

Elaboração: Direção Técnica  
Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.



2. Os outorgantes deverão cumprir o Regulamento Interno na íntegra cuja cópia é cedida ao segundo e terceiro outorgantes, anexo, ao presente contrato.

### Cláusula II

1. Pelo presente contrato, o primeiro outorgante obriga-se a prestar ao segundo outorgante o(s) serviço(s) de:

- Alimentação – Almoço - regime: dias úteis e/ou fim-de-semana (1 ou 2 dias);
- Alimentação – Jantar - regime: dias úteis e/ou fim-de-semana (1 ou 2 dias);
- Higiene Pessoal (1 vez ao dia) - regime: dias úteis e/ou fim-de-semana (1 ou 2 dias);
- Higiene Pessoal (2 vezes ao dia) - regime: dias úteis e/ou fim-de-semana (1 ou 2 dias);
- Higiene Habitacional - regime: dias úteis;
- Tratamento de Roupa - regime: dias úteis,
- Aluguer de Ajuda Técnica(s)- (a designar)

2. A prestação do(s) serviço(s) contratualizado(s) será estipulada no âmbito do horário de funcionamento da valência. No entanto, este poderá sofrer alterações em função das necessidades dos clientes e da organização do SAD, sendo o segundo outorgante previamente informado;

3. Os serviços serão prestados no domicílio do cliente, salvaguardando determinados serviços que são executados nas instalações da instituição.

4. Sempre que o cliente, manifeste necessidade de a chave do seu domicílio estar à guarda da instituição, deverá assinar declaração para o efeito.

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.



### Cláusula III

1. Como contrapartida do(s) serviço(s) prestado(s), o segundo outorgante pagará ao primeiro outorgante o montante mensal de \_\_\_\_ euros, calculado de acordo com a legislação aplicável;
2. Pela prestação de serviços complementares e não participados o valor a pagar é de \_\_\_\_ euros.
3. Quando solicitados os rendimentos mensais atualizados, 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 a tabela de preços em vigor. Uma vez entregues os documentos referidos, a mensalidade poderá ser revista e retificada a partir desse momento.
4. 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.
5. O valor da participação deverá ser atualizado anualmente e/ou sempre que se justifique, de acordo com a legislação aplicável, em função do valor auferido pelo cliente, pelo que este deverá informar a Santa Casa da Misericórdia sempre que se verifiquem alterações nos seus rendimentos e sempre que solicitados para esse efeito.
6. O pagamento da mensalidade pode ser realizado na secretaria da Santa Casa da Misericórdia da Madalena em cheque, numerário ou pagamento por multibanco ou através de transferência bancária, entre os dias 05 e 10 de cada mês, referente ao mês anterior.
7. Os irmãos da Santa Casa da Misericórdia da Madalena, que apresentem as suas quotas em dia, beneficiarão de 5% de desconto da mensalidade de todos os serviços de que sejam clientes.

Elaboração: Direção Técnica  
Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.



#### **Cláusula IV**

1. Perante ausências de pagamento superiores a 30 dias a Instituição poderá suspender os serviços ao cliente até regularização das mensalidades, após ser realizada análise individual do caso.
2. A Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da mensalidade, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

#### **Cláusula V**

1. O Representante Legal do 1ª Outorgante, declara que dá o seu expresso consentimento de forma livre, informada, explícita e inequívoca à **Santa Casa da Misericórdia da Madalena**, para tratamento dos dados pessoais de identificação nomeadamente os elementos constantes na ficha de Inscrição do Serviço de Apoio Domiciliário, todos os dados pessoais necessários para o preenchimento da Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos, Ficha de Avaliação Diagnóstica e fotocópia dos documentos de Identificação entregues para a prestação dos serviços pelo Serviço de Apoio Domiciliário da Instituição.
2. Os dados pessoais recolhidos serão conservados exclusivamente para os referidos efeitos e apenas durante o período em que esteja inscrito ou que exista relação contratual com a Santa Casa da Misericórdia da Madalena, até ao máximo de um ano após a cessação da mesma, com exceção dos elementos fiscais que serão conservados durante dez ou doze anos, consoante o caso aplicável e, quando necessário ou obrigatório, colocar essa informação à disposição de terceiros, prestadores de serviços, organismos públicos e quaisquer outras entidades, nos termos legais, tais como Autoridade Tributária; Segurança Social; Seguradora; ACT, entre outros, respeitando na sua conservação, as garantias de sigilo e confidencialidade preconizadas pelo RGPD.

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.

L

3. A 1ª Outorgante pode, a qualquer momento, solicitar pessoalmente ou através do endereço de correio eletrónico [rgpd.scmmadalena.org](mailto:rgpd.scmmadalena.org) o acesso aos dados pessoais, à sua retificação ou apagamento; direito à portabilidade; o direito de se opor ao tratamento ou retirar o presente consentimento sem comprometer a licitude do tratamento realizado com base no consentimento propriamente dito sempre que, o tratamento dos dados se baseie no consentimento do titular ou, seja necessário para efeitos do cumprimento de obrigações e do exercício de direitos específicos do responsável pelo tratamento ou do titular dos dados.
4. Caso considere terem sido violados os dados pessoais, poderá apresentar reclamação junto da autoridade de controlo - CNPD.

#### **Cláusula VI**

1. Poderão ser realizadas alterações ao presente contrato, desde que efetuadas por mútuo consentimento e registadas em adenda, assinada por ambas as partes.
2. 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.
3. Com fundamento em violação grave dos compromissos agora assumidos dos outorgantes pode, com justa causa, rescindir imediatamente o contrato.

#### **Cláusula VII**

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.

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.



### Cláusula VIII

1. Os outorgantes obrigam-se a cumprir, na íntegra, o presente contrato, aceitando os exatos termos, constantes das cláusulas expressas.
2. Em tudo o que o presente contrato omissivo, aplica-se o disposto na legislação e normativos em vigor, bem como no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário.

### Cláusula IX

1. O presente contrato tem o seu início no dia \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 2022\_, vigorando pelo período de um ano, sendo que após essa data será revisto tendo em conta as necessidades e os rendimentos do cliente.
2. O presente contrato é assinado pelos dois outorgantes e em duplicado, ficando cada um com um exemplar.

Madalena do Pico, ... de ..... de 202\_

**O Primeiro Outorgante:**

\_\_\_\_\_ 

**O/A Cliente:**

\_\_\_\_\_

**O/A Terceiro Outorgante:**

\_\_\_\_\_

Elaboração: Direção Técnica  
Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.

**Anexo II**

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

Cliente:

Motivo(s) da cessação:

- Inadequação dos serviços às necessidades do cliente
- Insatisfação do cliente
- Mudança de residência para localidade não abrangida pela Instituição
- Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual
- Mudança de resposta social
- Falecimento do cliente
- Outro(s)

Especificar \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Madalena , em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_

Elaboração: Direção Técnica

Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.

**Contactos:**

Santa Casa da Misericórdia da Madalena  
Rua da Misericórdia, nº1,  
9950-330, Madalena

Telefone (Serviços Administrativos): 292 628 450

E-mail: [geral@scmmadalena.org](mailto:geral@scmmadalena.org)

Elaboração: Direção Técnica  
Data: janeiro 2023

Reservados todos os direitos. Qualquer cópia/impressão é considerada "não controlada" devendo ser confirmada a sua atualização.