



# REGULAMENTO INTERNO

## SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

### Índice

|                                                                                  |           |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>CAPÍTULO I: DENOMINAÇÃO E FINS DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO .....</b>     | <b>3</b>  |
| ARTIGO 1º .....                                                                  | 3         |
| <b>CARATERIZAÇÃO E LOCALIZAÇÃO .....</b>                                         | <b>3</b>  |
| ARTIGO 2º .....                                                                  | 3         |
| <b>LEGISLAÇÃO APLICÁVEL .....</b>                                                | <b>3</b>  |
| ARTIGO 3º .....                                                                  | 3         |
| <b>OBJETIVOS DO REGULAMENTO .....</b>                                            | <b>3</b>  |
| ARTIGO 4º .....                                                                  | 3         |
| <b>OBJETIVOS E MISSÃO DA RESPOSTA SOCIAL .....</b>                               | <b>3</b>  |
| ARTIGO 5º .....                                                                  | 4         |
| <b>SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS .....</b>                       | <b>4</b>  |
| ARTIGO 6º .....                                                                  | 4         |
| <b>REGULAMENTO GERAL DA PROTEÇÃO DE DADOS - RGPD .....</b>                       | <b>4</b>  |
| <b>CAPÍTULO II: PROCESSO DE CANDIDATURA/ADMISSÃO DE CLIENTES/UTENTES .....</b>   | <b>5</b>  |
| ARTIGO 7º .....                                                                  | 5         |
| <b>CANDIDATURA .....</b>                                                         | <b>5</b>  |
| ARTIGO 8º .....                                                                  | 5         |
| <b>DOCUMENTOS A APRESENTAR .....</b>                                             | <b>5</b>  |
| ARTIGO 9º .....                                                                  | 5         |
| <b>CONDIÇÕES DE ADMISSÃO .....</b>                                               | <b>5</b>  |
| ARTIGO 10º .....                                                                 | 5         |
| <b>CRITÉRIOS DE ADMISSÃO E PRIORIZAÇÃO .....</b>                                 | <b>5</b>  |
| ARTIGO 11º .....                                                                 | 6         |
| <b>ADMISSÃO .....</b>                                                            | <b>6</b>  |
| ARTIGO 12º .....                                                                 | 6         |
| <b>ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES/UTENTES .....</b>                               | <b>6</b>  |
| ARTIGO 13º .....                                                                 | 6         |
| <b>LISTA DE INSCRITOS .....</b>                                                  | <b>6</b>  |
| <b>CAPÍTULO III: RELAÇÕES CONTRATUAIS .....</b>                                  | <b>7</b>  |
| ARTIGO 14º .....                                                                 | 7         |
| <b>PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE/UTENTE .....</b>                               | <b>7</b>  |
| ARTIGO 15º .....                                                                 | 8         |
| <b>REGISTO DOS CLIENTES/UTENTES .....</b>                                        | <b>8</b>  |
| ARTIGO 16º .....                                                                 | 8         |
| <b>CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS .....</b>                                   | <b>8</b>  |
| ARTIGO 17º .....                                                                 | 8         |
| <b>COMUNICAÇÕES .....</b>                                                        | <b>8</b>  |
| ARTIGO 18º .....                                                                 | 8         |
| <b>PRINCÍPIOS ORIENTADORES .....</b>                                             | <b>8</b>  |
| ARTIGO 19º .....                                                                 | 8         |
| <b>CONCEITOS .....</b>                                                           | <b>8</b>  |
| ARTIGO 20º .....                                                                 | 10        |
| <b>DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO .....</b>                                     | <b>10</b> |
| ARTIGO 21º .....                                                                 | 10        |
| <b>CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA .....</b>                                    | <b>10</b> |
| ARTIGO 22º .....                                                                 | 10        |
| <b>PROVA DOS RENDIMENTOS E DESPESAS DO CLIENTE/UTENTE .....</b>                  | <b>10</b> |
| ARTIGO 23º .....                                                                 | 10        |
| <b>COMPARTICIPAÇÃO DO CLIENTE/UTENTE .....</b>                                   | <b>10</b> |
| ARTIGO 24º .....                                                                 | 11        |
| <b>MENSALIDADES .....</b>                                                        | <b>11</b> |
| ARTIGO 25º .....                                                                 | 11        |
| <b>PAGAMENTO DAS MENSALIDADES .....</b>                                          | <b>11</b> |
| <b>CAPÍTULO IV: ATIVIDADES, SERVIÇOS E FUNCIONAMENTO .....</b>                   | <b>12</b> |
| ARTIGO 26º .....                                                                 | 12        |
| <b>ENTREGA / DEVOLUÇÃO DA(S) CHAVE(S) DO DOMICÍLIO .....</b>                     | <b>12</b> |
| ARTIGO 27º .....                                                                 | 12        |
| <b>HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO .....</b>                                            | <b>12</b> |
| ARTIGO 28º .....                                                                 | 12        |
| <b>INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E ATIVIDADES AO CLIENTE/UTENTE .....</b> | <b>12</b> |
| ARTIGO 29º .....                                                                 | 12        |
| <b>AUSÊNCIAS .....</b>                                                           | <b>12</b> |
| ARTIGO 30º .....                                                                 | 12        |
| <b>REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO .....</b>                                      | <b>12</b> |
| ARTIGO 31º .....                                                                 | 13        |
| <b>NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS .....</b>                                   | <b>13</b> |



|                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| ARTIGO 32º.....                                                     | 13        |
| <b>CÓDIGO DE CONDUTA.....</b>                                       | <b>13</b> |
| ARTIGO 33º.....                                                     | 13        |
| <b>ALIMENTAÇÃO.....</b>                                             | <b>13</b> |
| ARTIGO 34º.....                                                     | 13        |
| <b>AValiação.....</b>                                               | <b>13</b> |
| <b>CAPÍTULO V: DIREITOS E DEVERES .....</b>                         | <b>13</b> |
| ARTIGO 35º.....                                                     | 13        |
| <b>DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO .....</b>                      | <b>13</b> |
| ARTIGO 36º.....                                                     | 14        |
| <b>DIREITOS E DEVERES GERAIS DOS(AS) FUNCIONÁRIOS(AS).....</b>      | <b>14</b> |
| ARTIGO 37º.....                                                     | 15        |
| <b>DIREITOS, DEVERES E RESTRIÇÕES DOS CLIENTES/UTENTES .....</b>    | <b>15</b> |
| ARTIGO 38º.....                                                     | 16        |
| <b>DIREITOS E DEVERES DO RESPONSÁVEL.....</b>                       | <b>16</b> |
| <b>CAPÍTULO VI: SANÇÕES, DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS.....</b> | <b>16</b> |
| ARTIGO 39º.....                                                     | 16        |
| <b>SANÇÕES / PROCEDIMENTOS.....</b>                                 | <b>16</b> |
| ARTIGO 40º.....                                                     | 16        |
| <b>DISCIPLINA .....</b>                                             | <b>16</b> |
| ARTIGO 41º.....                                                     | 17        |
| <b>CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.....</b>                        | <b>17</b> |
| <b>CAPÍTULO VII: PESSOAL - DISPOSIÇÕES GERAIS .....</b>             | <b>17</b> |
| ARTIGO 42º.....                                                     | 17        |
| <b>DEFINIÇÃO DO QUADRO DE PESSOAL E CRITÉRIO DE SELEÇÃO .....</b>   | <b>17</b> |
| <b>CAPÍTULO VIII: DISPOSIÇÕES FINAIS .....</b>                      | <b>18</b> |
| ARTIGO 43º.....                                                     | 18        |
| <b>ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO.....</b>                               | <b>18</b> |
| ARTIGO 44º.....                                                     | 18        |
| <b>INTEGRAÇÃO DE LACUNAS E OMISSÕES.....</b>                        | <b>18</b> |
| ARTIGO 45º.....                                                     | 18        |
| <b>LIVRO DE RECLAMAÇÕES .....</b>                                   | <b>18</b> |
| ARTIGO 46º.....                                                     | 18        |
| <b>LITÍGIOS .....</b>                                               | <b>18</b> |
| ARTIGO 47º.....                                                     | 18        |
| <b>APROVAÇÃO, EDIÇÃO, REVISÕES E VIGÊNCIA .....</b>                 | <b>18</b> |



## **CAPÍTULO I: DENOMINAÇÃO E FINS DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

### **ARTIGO 1º**

#### **CARATERIZAÇÃO E LOCALIZAÇÃO**

- 1- A **SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ÁGUEDA (SCMA)** é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, de utilidade pública, desenvolvendo Respostas Sociais na área da infância, juventude, população idosa e cuidados continuados de saúde. Tem a sua sede na Rua da Misericórdia n.º 219, código postal 3750-130, Concelho de Águeda, Distrito de Aveiro, Telefone n.º 234 690 351, Fax n.º 234 601 630, E-Mail: secretaria.geral@scm-agueda.pt, Contribuinte n.º 500 766 789;
- 2- O presente Regulamento tem por objetivo estabelecer as normas da Resposta de **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)**, tendo como base de funcionamento o Lar Conde de Sucena da Santa Casa da Misericórdia de Águeda, com morada na Rua da Misericórdia n.º 219, código postal 3750-130, Concelho de Águeda, Distrito de Aveiro, Telefone n.º 234 690 351 e E-mail: lar.conde\_de\_sucena@scm-agueda.pt, doravante abreviadamente designadas, respetivamente por **SAD** e **SCMA**;
- 3- Esta Resposta Social tem Acordo de Cooperação com o Estado, celebrado através do Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro em 02 de outubro de 1989, revisto em 17 de dezembro de 2012 (adenda 31 de janeiro de 2020).

### **ARTIGO 2º**

#### **LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

Este estabelecimento prestador de serviços rege-se pelo estipulado em:

- 1- Decreto-Lei n.º 119/83 de 25 de fevereiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, que aprova os Estatutos das IPSS.
- 2- Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, republicada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, que regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.
- 3- Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março, na sua nova redação (Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro), que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional.
- 4- Decreto-Lei n.º 74-2017 de 21 de junho, que obriga a existência e disponibilização do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico.
- 5- Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro, que estabelece as condições de instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD).
- 6- Orientações Técnicas acordadas em sede da Comissão Nacional de Cooperação (CNC).
- 7- Guião Técnico da Resposta Social.
- 8- Protocolos de Cooperação em vigor.
- 9- Contratos Coletivos de Trabalho em vigor na SCMA.
- 10- Contratos de Prestação de Serviços em vigor na SCMA.
- 11- Demais legislação em matéria de cooperação.

### **ARTIGO 3º**

#### **OBJETIVOS DO REGULAMENTO**

O presente Regulamento Interno define as regras e os princípios específicos de funcionamento da Resposta Social de Serviços de Apoio Domiciliário e visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes/utentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento/estrutura prestadora de serviços;
- c) Promover a participação ativa de todos os clientes/utentes ou seus representantes legais.

### **ARTIGO 4º**

#### **OBJETIVOS E MISSÃO DA RESPOSTA SOCIAL**

1. O SAD é uma Resposta Social, que consiste na prestação de cuidados e serviços individualizados e personalizados no domicílio das pessoas quando, por motivo de doença, deficiência, idade, ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.
2. O cumprimento desta missão obedece a uma estratégia de respeito pelos imperativos legais em vigor e pelos direitos do cliente/utente como pessoa, e enquanto ser biopsicossocial e espiritual dotado de dignidade e direitos, cuja relação assenta num compromisso com a qualidade e os mais elevados padrões éticos.
3. Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional e caritativa da Misericórdia, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão do SAD os princípios da dignidade humana, da família como célula cristã fundamental da sociedade, da coresponsabilidade, da entreajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da conservação dos direitos adquiridos, da tolerância e da informação.



4. O SAD, nas suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:
- Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos clientes/utentes e famílias;
  - Prevenir a institucionalização desnecessária, decorrentes de situações de dependência;
  - Acautelar crises e a deterioração grave da situação pessoal e familiar;
  - Proporcionar apoio personalizado aos clientes/utentes e/ou suas famílias no seu domicílio, de forma a criar condições facilitadoras de desenvolvimento global, assegurando-lhe cuidados de ordem física e apoio social, estabilidade emocional e vivência social.
  - Contribuir para a promoção de atividades de sensibilização à comunidade envolvente que tenham por objetivo facilitar a integração do cliente/utente dependente, objetivando contribuir para a melhoria da qualidade de vida;
  - Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
  - Promover a autonomia dos clientes/utentes;
  - Prestar apoio psicossocial aos clientes/utentes e familiares, de modo a contribuir para o seu equilíbrio, bem-estar e melhoria da qualidade de vida.

#### ARTIGO 5º

##### **SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

- De acordo com o contratualizado, o Serviço de Apoio Domiciliário poderá assegurar a prestação dos seguintes serviços:
  - Cuidados de **higiene e conforto** pessoal;
  - Higiene Habitacional**, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - Fornecimento e apoio nas **refeições** respeitando as dietas com prescrição médica;
  - Lavagem e tratamento de roupas** do uso pessoal do cliente/utente (limpezas a seco e/ou tratamentos especiais de roupa serão da responsabilidade do cliente/utente ou responsável);
  - Atividades de Animação e Socialização**, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
  - Serviço de Teleassistência**.
- O Serviço de Apoio Domiciliário poderá ainda assegurar outros serviços, designadamente:
  - Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais** para a prestação de cuidados aos clientes/utentes;
  - Apoio psicossocial**;
  - Confeção de alimentos** no domicílio;
  - Transporte**;
  - Cuidados de imagem**;
  - Realização de **pequenas modificações ou reparações** no domicílio (em parceria com a Câmara Municipal de Águeda);
  - Realização de **atividades ocupacionais**;
  - Administração de **fármacos**, quando prescritos (a Instituição apenas assegurará e responsabilizar-se-á pela sua toma, de acordo com prescrição médica e desde que a família forneça a medicação necessária).
- O Serviço de Apoio Domiciliário pode prestar outros serviços não abrangidos pela legislação em vigor, que não estão incluídos na mensalidade, e que são pagos pelo Cliente/Utente, mediante a Tabela de Preços em vigor, devidamente afixada.
- É possível ao Cliente/Utente usufruir simultaneamente do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO e da Resposta Social de CENTRO DE DIA da Instituição, desde que os serviços prestados em cada Resposta Social não sejam repetidos, mediante contratualização de ambas as Respostas Sociais e cumprindo com os respetivos Regulamentos Internos.

#### ARTIGO 6º

##### **REGULAMENTO GERAL DA PROTEÇÃO DE DADOS - RGPD**

- Os Dados Pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos Serviços da SCMA.
- O seu tratamento e retenção é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à Instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei.
- Os Dados são tratados sob orientação do Responsável e do Encarregado da Proteção de Dados e pelos Profissionais que tratam apenas dos dados relativos aos Clientes/Utentes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.
- Caso tenha sido autorizada a captação e divulgação da imagem do Cliente/utente, esta só diz respeito a este, estando proibida qualquer captação de imagem (fotografia ou vídeo) ou de som de outras pessoas.
- É expressamente proibida a utilização por parte do Cliente/utente de qualquer dispositivo que permita a captação de imagem (fotografia ou vídeo) ou de som de todos aqueles que se relacionem com a Instituição, declinando a SCMA qualquer responsabilidade por tal violação.
- A SCMA possui uma Política de Privacidade e um Código de Conduta, que poderá ser consultado por quem tenha interesse junto dos Serviços Administrativos e no site da Instituição, que pretende assegurar e evidenciar o cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).



## **CAPÍTULO II: PROCESSO DE CANDIDATURA/ADMISSÃO DE CLIENTES/UTENTES**

### **ARTIGO 7º**

#### **CANDIDATURA**

- 1- Para efeitos de admissão, o cliente/utente ou seu responsável deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de Candidatura/Admissão – área da população idosa, que constitui parte integrante do Processo Individual de cliente/utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos documentos descritos no presente Regulamento;
- 2- Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar e submeter à decisão da entidade competente;
- 3- A pessoa responsável pela candidatura deve informar qualquer alteração sobre a informação disponibilizada.

### **ARTIGO 8º**

#### **DOCUMENTOS A APRESENTAR**

- 1- O candidato ou o seu Responsável devem fazer provas das declarações efetuadas mediante a apresentação dos seguintes documentos:
  - a) **Última declaração do IRS** e respetiva **nota de liquidação**;
  - b) Últimos recibos dos **vincimentos** dos elementos do Agregado Social;
  - c) **Declaração anual de pensões**, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
  - d) Comprovativo dos **rendimentos prediais**, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
  - e) **Cadernetas prediais** atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
  - f) Declaração dos **rendimentos de capitais**, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
  - g) N.º do **BI** ou cartão de cidadão do cliente/utente;
  - h) N.º do **cartão de utente** do cliente/utente e de subsistemas a que pertença;
  - i) N.º do cartão de **identificação da segurança social** do cliente/utente;
  - j) N.º do cartão de **contribuinte** do cliente/utente;
  - k) **Grupo sanguíneo** do cliente/utente (*facultativo*);
  - l) **Informação Clínica** de acordo com modelo entregue pela SCMA;
  - m) N.º do **Cartão de Identificação** e do **Cartão de Contribuinte** dos Ascendentes/Descendentes, outros familiares, ou de quem representa o Cliente/Utente;
  - n) Prova das **despesas** fixas;
  - o) Em caso de representação legal, é necessário o respetivo **documento legal** (Tribunal – Estatuto Maior Acompanhado, ou outro);
- 2- Sempre que haja dúvidas relativamente às declarações de rendimento, a Instituição reserva-se o direito de averiguar pelos meios legais ao seu dispor, a sua veracidade;
- 3- Detetadas falsas declarações, ou ocultação dolosa de fontes de rendimentos, para além das medidas de carácter penal, a Instituição reserva-se o direito de tomar outras medidas de carácter social, ouvidos os interessados e analisadas as situações com os mesmos, confidencialmente.

### **ARTIGO 9º**

#### **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

- 1- A admissão de clientes/utentes é feita tendo em consideração as seguintes condições:
  - a) Pessoas que se encontrem 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;
  - b) Existência de vaga.

### **ARTIGO 10º**

#### **CRITÉRIOS DE ADMISSÃO E PRIORIZAÇÃO**

- 1- Sempre que a capacidade do Estabelecimento não permita a admissão de todos os clientes/utentes inscritos, as admissões são preenchidas consoante a seguinte lista de prioridades:
  - a) Cliente/Utente em situação de carência socioeconómica ou em situação de outro risco social
  - b) Cuidados exigidos pela situação de dependência
  - c) Ausência ou indisponibilidade do cuidador em fazer assegurar os cuidados necessários ao Cliente/Utente
  - d) Negligência e maus-tratos
  - e) Isolamento social e/ou geográfico





- f) Situação de Emergência Social
- g) Cliente/Utente com cônjuge a frequentar a Resposta Social
- h) Cliente/Utente residente na área de abrangência da SCMA
- i) Não sofrer de doença que perturbe o regular funcionamento da Resposta Social
- j) Manifestar vontade em ser admitido
- k) Irmão da SCMA (\*)
- l) Familiares em 1.º grau de Trabalhadores da SCMA (\*)

*(\*) Estes critérios só se aplicam se a vaga a preencher não estiver abrangida por Acordo de Cooperação com o ISS, I.P.*

- 2- A implementação destes critérios de admissão visa assegurar a heterogeneidade socioeconómica e cultural, garantindo prioridade às pessoas económica e socialmente mais desfavorecidas, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.
- 3- Constitui critério de admissão a concordância das famílias, com os princípios, valores e normas da Instituição.

#### **ARTIGO 11º**

##### **ADMISSÃO**

- 1- As admissões são feitas pela Mesa Administrativa da SCMA, tendo por base, sempre que solicitado por esta, um inquérito e/ou informação social elaborados pelo Técnico Superior de Serviço Social.
- 2- Da **decisão de admissão** é comunicada ao Responsável (e/ou ao Cliente/Utente), no máximo com **8 (oito) dias** de antecedência da data prevista para a admissão, telefonicamente, email ou presencialmente;
- 3- Se o seu grau de dependência exigir o uso de aparelhos, próteses, canadianas, cadeiras de rodas, etc., deve fazer-se acompanhar desses meios.
- 4- No dia da admissão, o cliente/utente e/ou familiares/responsáveis são rececionados pela equipa multidisciplinar, que faz uma avaliação inicial do mesmo, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso.
- 5- No ato de admissão será devida a Mensalidade do mês em curso.
- 6- A falta de veracidade nas informações prestadas poderá originar a não admissão do candidato na Resposta Social ou a respetiva exclusão.

#### **ARTIGO 12º**

##### **ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES/UTENTES**

- 1- A admissão será sempre condicionada ao **período experimental de 30 (trinta) dias**, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições deste Regulamento;
- 2- O acolhimento de novos clientes/utentes é efetuado pelo Diretor Técnico ou alguém designado para o efeito, em dia e hora previamente acordados;
- 3- Será dado a conhecer à família e ao Cliente/utente, a equipa de profissionais que irão contactar diretamente com o Cliente/utente;
- 4- Será realizada visita ao Cliente/utente por Técnico da Instituição;
- 5- No período de adaptação, a família pode acompanhar o Cliente/utente durante um período de tempo combinado com o técnico responsável;
- 6- Durante este período os Técnicos, poderão aprofundar aspetos relativos à caracterização do Cliente/utente e avaliar as suas necessidades de intervenção;
- 7- Se, durante este período, o cliente/utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à sua inadaptação; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo-se novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer à família, de rescindir o Contrato.
- 8- No caso da cessação do Contrato da Prestação de Serviços antes do término do período experimental, não haverá lugar à devolução das mensalidades já pagas.

#### **ARTIGO 13º**

##### **LISTA DE INSCRITOS**

- 1- Existe uma Lista de Inscritos organizada de acordo com a data de admissão;
- 2- A priorização dos Inscritos é efetuada em cada momento de preenchimento da vaga, seguindo os critérios de priorização;
- 3- A Lista de Inscritos é anualmente atualizada telefonicamente (ou, em último recurso por carta registada com aviso de receção) para saber se cada Candidato mantém o interesse na sua Candidatura ou se pretende desistir. Caso não seja possível, após várias tentativas, entrar em contato com o Cliente/Utente e/ou seu Responsável, é retirada a sua Candidatura da Lista de Inscritos e arquivada no Dossier das Desistências;
- 4- Se o Candidato ou seu Responsável pretendem desistir da Candidatura, estes poderão proceder numa das seguintes formas: assinar presencialmente o impresso para o efeito, ou enviar um *email* ou uma carta pelo correio **manifestando a sua intenção de desistência**. Caso o Candidato (ou seu Responsável) não atuar conforme descrito anteriormente, ao fim de 15 (quinze) dias, a sua Candidatura será retirada da Lista de Inscritos e arquivada no Dossier das Desistências;



- 5- Quando um Candidato é contactado para a sua admissão e não a aceite no momento por considerar inoportuno, mas pretendendo a sua continuidade na Lista de Inscritos, é **assinado um documento** para o efeito, procedendo assim à sua reinscrição, com a data de não aceitação, na Lista;
- 6- Quando não é possível a sua Admissão, por inexistência de vagas, o Processo de Candidatura do Cliente/Utente é arquivado pelo Diretor Técnico, inserindo-o na Lista de Inscritos.

### CAPÍTULO III: RELAÇÕES CONTRATUAIS

#### SECÇÃO I

#### Disposições gerais

#### ARTIGO 14º

#### **PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE/UTENTE**

- 1- O Processo Individual do cliente/utente está dividido em 2 áreas: **Administrativa e Social**.
- 2- Deverão fazer parte do Processo Individual, que acompanha o cliente/utente ao longo da sua relação com o Lar Conde de Sucena, na Resposta Social de SAD entre outros, os seguintes documentos:
  - a) **Documentos atualizados** indicados no presente Regulamento Interno;
  - b) **Ficha de Informação** disponibilizada ao cliente/utente;
  - c) **Ficha de Candidatura/Admissão** – área da população idosa;
  - d) O cliente/utente e o responsável, deverão assinar um **contrato de prestação de serviços** com a Instituição, donde conste obrigatoriamente os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo cliente/utente, bem como a comparticipação mensal para com o SAD, sujeitando-se o cliente/utente às atualizações do valor do Rendimento *Per Capita* ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa no início de cada ano civil;
  - e) Última **Declaração de IRS** e respetiva **nota de liquidação**;
  - f) **Declaração anual de pensões**, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
  - g) Comprovativo dos **rendimentos prediais**, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
  - h) **Cadernetas prediais** atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
  - i) Declaração dos **rendimentos de capitais**, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
  - j) **Dados de identificação e de caracterização social** do cliente/utente;
  - k) Identificação do **profissional de saúde** de referência e respetivos contactos em caso de emergência;
  - l) **Informação clínica** do cliente/utente considerada relevante;
  - m) Identificação e contactos da(s) **pessoa(s) próxima(s)** do cliente/utente (familiar, representante legal, e/ou outro) a contactar em caso de emergência/necessidade;
  - n) **Avaliação dimensional**;
  - o) **Programa de Acolhimento Inicial** do cliente/utente;
  - p) **Plano Individual (PI)** e respetiva revisão;
  - q) Relatório(s) de **monitorização** e avaliação do PI;
  - r) **Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades** (por exemplo, livro/folhas de registo);
  - s) **Registos das ocorrências** de situações anómalas (por exemplo, livro/folhas de registo);
  - t) **Registo de períodos de ausência**;
  - u) **Registos da cessação da relação contratual**, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, anexados os documentos comprovativos, por exemplo, documento de rescisão do contrato de prestação de serviços, ou outros;
  - v) Identificação do responsável pelo **acesso à chave do domicílio** do cliente/utente e regras de utilização, quando inadiável;
  - w) Declaração de **Autorização/Cedência dos Direitos de Imagem/Som**;
  - x) Em caso de representação legal, é necessário o respetivo **documento legal** (Tribunal – Estatuto Maior Acompanhado, ou outro);
  - y) Outros, considerados relevantes.
- 3- O Processo Individual do Cliente/Utente deve estar atualizado, confidencial e garante a sua privacidade, bem como o cumprimento do RGPD.
- 4- Se o Cliente/Utente usufruir simultaneamente do **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO** e do **CENTRO DE DIA** da Instituição, deverão ser elaborados os respetivos Processos Individuais do Cliente/Utente para cada Resposta Social.



**ARTIGO 15º**

**REGISTO DOS CLIENTES/UTENTES**

- 1- Deverá existir o registo de Clientes/utentes, atualizado, onde conste a identificação do cliente/utente, motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência.
- 2- O processo individual deve permanecer na Instituição, sendo que no domicílio do cliente/utente estará o registo da prestação de serviços.

**ARTIGO 16º**

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

- 1- O acolhimento no SAD pressupõe e decorre da celebração de um Contrato de Prestação de Serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do Cliente/Utente.
- 2- Nos termos da legislação em vigor, entre o Cliente/Utente, o seu Responsável e a SCMA, deve ser celebrado, por escrito, Contrato de Prestação de Serviços, ficando cada uma das partes com um exemplar.
- 3- As normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais que os Clientes/Utentes, seus Familiares e Responsáveis têm de cumprir;
- 4- Em caso de alteração ao Contrato de Prestação de Serviços, será elaborada uma Adenda, ou outro Contrato, a autenticar pelas partes, que será entregue aos Outorgantes que constam no documento inicial, ou outros que se vier a acordar.
- 5- Sempre que o Cliente/Utente não possa assinar o Regulamento Interno nem o referido Contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo Familiar ou pelo seu Responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do cliente/utente, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável, devendo ainda ser aposta impressão digital do cliente/utente, e escrever-se termo de rogo.
- 6- Se o Cliente/Utente usufruir simultaneamente do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO e do CENTRO DE DIA da Instituição, deverão ser elaborados os respetivos Contratos de Prestação de Serviço do Cliente/Utente para cada Resposta Social.

**ARTIGO 17º**

**COMUNICAÇÕES**

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

**SECÇÃO II**

**Comparticipação das Famílias**

**ARTIGO 18º**

**PRINCIPIOS ORIENTADORES**

Na determinação das participações dos clientes/utentes devem ser observados os seguintes princípios:

- a) *Princípio da universalidade* – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de clientes/utentes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade;
- b) *Princípio da justiça social* – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os clientes/utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem participações inferiores;
- c) *Princípio da proporcionalidade* – a participação de cada cliente/utente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do respetivo agregado familiar.

**ARTIGO 19º**

**CONCEITOS**

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

**1. Agregado Familiar:**

- 1.1) Para além do utente da resposta social integra o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
  - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
  - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º grau;
  - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
  - d) Tutores e pessoas a quem o cliente/utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
  - e) Adotados e tutelados pelo cliente/utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente/utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
- 1.2) Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:
  - a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
  - b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.





1.3) Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário.

## 2. Rendimento do Agregado Familiar:

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De pensões: consideram-se as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, sem prejuízo de 50% do montante da Prestação Social para a inclusão recebida pelo cliente/utente);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais: consideram-se os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios;
  - i) Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem;
  - ii) O disposto na alínea anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite.
- g) De capitais;
  - i) Consideram-se rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto na alínea seguinte;
  - ii) Sempre que os rendimentos referidos na alínea anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

2.2) Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.

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

## 3. Despesas fixas do Agregado Familiar:

3.1) Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

3.2) Para além das despesas referidas em 3.1, a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI (Estrutura Residencial para Pessoas Idosas) é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra Resposta Social.

3.3) Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do número 3.1. a Instituição estabelece um limite máximo do total das despesas a considerar, correspondente à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.



**ARTIGO 20º**

**DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO**

- 1- A comparticipação do cliente/utente, devida pela utilização de serviços e equipamentos da Resposta Social, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “*per capita*” do Agregado Familiar de acordo com o seguinte quadro:

| SAD (5 Dias Úteis) | Percentagem a aplicar | SAD (Dias Úteis + Fim de semana) | Percentagem a aplicar |
|--------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|
| 2 Serviços         | 40%                   | 2 Serviços                       | 45%                   |
| 3 Serviços         | 45%                   | 3 Serviços                       | 50%                   |
| 4 Serviços         | 60%                   | 4 Serviços                       | 65%                   |
| 5 Serviços         | 65%                   | 5 Serviços                       | 70%                   |
| 6 Serviços         | 70%                   | 6 Serviços                       | 75%                   |

- 2- A necessidade de serviço extra sofrerá um acréscimo de 5% do valor da mensalidade não excedendo o valor máximo da comparticipação.
- 3- É condição de aceitação da candidatura ao SAD, a contratação obrigatória de, **pelo menos 2 serviços**.
- 4- Os cuidados e serviços prestados pelo SAD devem ser, tendencialmente, disponibilizados todos os **dias da semana**, garantindo, também, sempre que necessário o apoio aos sábados, domingos e feriados.
- 5- A comparticipação máxima do cliente/utente corresponde ao Custo Médio por cliente/utente, registado no ano transato.
- 6- Será solicitada anualmente ao cliente/utente, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.
- 7- O SAD pode prestar outros serviços não abrangidos pela legislação em vigor, que não estão incluídos na mensalidade, e que são pagos pelo cliente/utente mediante a Tabela de Preços em vigor, devidamente afixada.
- 8- Se o Cliente/Utente usufruir simultaneamente do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO e do CENTRO DE DIA do Lar Conde de Sucena, ambas as Comparticipações Familiares, no total, não deverão exceder 75% do valor do rendimento *per capita* do Agregado Familiar (que corresponde à percentagem máxima mais elevada a aplicar das duas Respostas Sociais).

**ARTIGO 21º**

**CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA**

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

$$RC = \frac{\frac{RAF}{12} - D}{n}, \text{ sendo:}$$

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do utente (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas<sup>1</sup>

N = Número de elementos

**ARTIGO 22º**

**PROVA DOS RENDIMENTOS E DESPESAS DO CLIENTE/UTENTE**

1. A prova dos rendimentos do cliente/utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação financeira.
2. Sempre que haja **dúvidas sobre a veracidade** das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Misericórdia convencionar um montante de comparticipação do cliente/utente.
3. A **falta de apresentação** da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação financeira do cliente/utente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da **comparticipação familiar máxima**.
4. A revisão da Comparticipação Familiar determinada nos termos do número anterior, perante a apresentação dos elementos comprovativos previstos, só terá lugar no mês seguinte ao da sua apresentação.
5. A prova das despesas fixas do cliente/utente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

**SUBSECÇÃO I**

**Comparticipação financeira de Clientes/Utentes ABRANGIDOS pelo Acordo de Cooperação**

**ARTIGO 23º**

**COMPARTICIPAÇÃO DO CLIENTE/UTENTE**

1. O cálculo da comparticipação familiar mensal é efetuado tendo por base a legislação aplicável, incidindo sobre o rendimento mensal do agregado familiar.

<sup>1</sup> Ver – Conceitos



2. As mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, tendo em conta o disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.
3. As Participações por Dependência fazem parte do rendimento do cliente/utente para o cálculo do rendimento per capita.
4. A participação do cliente/utente é mensal e deverá ser liquidada até ao **dia 10 (dez)** do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
5. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao **dia 30 (trinta)** de cada mês. Caso isto não se registre, a mensalidade será acrescida de uma penalização de **10 (dez)%** no mês seguinte.
6. A falta de pagamento confere a Instituição a possibilidade de suspender ou rescindir o contrato de prestação de serviço, nos termos redigidos no Regulamento Interno.
7. Iniciando-se o SAD na primeira quinzena do mês, o cliente/utente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.

## SUBSECÇÃO II

### Comparticipação financeira de Clientes/Utentes NÃO ABRANGIDOS pelo Acordo de Cooperação

Relativamente aos clientes/utentes que, dentro da capacidade definida, se não encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da participação do cliente/utente e/ou familiar.

## ARTIGO 24º

### MENSALIDADES

- 1- O processo de cálculo das mensalidades é realizado anualmente com base nas informações constantes dos documentos referidos no presente Regulamento;
- 2- Caso exista a necessidade de a Instituição efetuar 2 deslocações diárias ao domicílio do cliente/utente para fazer a higiene pessoal e fornecer a alimentação, globalmente estes serviços são considerados quatro serviços.
- 3- As Participações por Dependência fazem parte do rendimento do cliente/utente para o cálculo do rendimento *per capita*.
- 4- Iniciando-se o SAD na primeira quinzena do mês, o cliente/utente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.
- 5- A falta de apresentação da totalidade dos documentos indicados no Regulamento Interno, bem como o não preenchimento dos impressos de candidatura e a falta de informações solicitadas, implicarão a suspensão do processo de cálculo da mensalidade;
- 6- Sempre que ocorra a suspensão do processo de cálculo da mensalidade, pelos motivos indicados no número anterior e com base em causas imputáveis ao cliente/utente ou seu Responsável, ficam os mesmos obrigados ao pagamento da **mensalidade máxima**, até que sejam disponibilizadas as informações e documentos solicitados;
- 7- O cliente/utente ou seu responsável que não apresentam os documentos necessários para o cálculo, pagarão a **mensalidade máxima** em vigor para a Resposta Social, devendo para tal declarar essa opção por escrito no impresso específico que sirva de declaração;
- 8- Situações não enquadráveis nos pontos anteriores serão objeto de análise de deliberação por parte da Mesa Administrativa;
- 9- Anualmente serão revistas as mensalidades, tendo por base os comprovativos apresentados para o efeito e de acordo com o custo real da Resposta Social, ocorrendo esta a partir do dia 1 de janeiro, ou com efeitos a este dia, salvo deliberação da Mesa Administrativa em contrário. Esta revisão constará de adenda ao contrato de prestação de serviços celebrado entre as partes;
- 10- Poderá haver lugar ao ajustamento das participações familiares, na sequência de reapreciação da situação sócio económica do agregado familiar e de acordo com a legislação em vigor, em qualquer momento do ano;
- 11- Sempre que da análise dos documentos apresentados se verifique que os rendimentos auferidos não são consentâneos com as despesas, nomeadamente em situações de profissões liberais, sócios ou sócio-gerente e trabalhadores por conta própria, será estipulado um valor para o cálculo da mensalidade, que poderá contemplar a **mensalidade máxima** da Resposta Social;
- 12- Em caso de alteração à tabela ou ao valor da participação familiar, o responsável será informado com pelo menos **30 (trinta) dias** de antecedência por email ou entregue em mão ao balcão dos Serviços Administrativos, assinando o duplicado como forma de confirmação de receção.

## ARTIGO 25º

### PAGAMENTO DAS MENSALIDADES

- 1- O pagamento de mensalidade pode ser efetuado de **Segunda a Sexta-feira das 9h00 às 12h30 e das 14h00 às 18h00** nos **Serviços Administrativos** (por **Cheque, Dinheiro ou Multibanco**) ou por **Transferência Bancária**.
- 2- O **pagamento das mensalidades** deverá ser efetuado até ao **dia 10** do mês a que se refere, sendo que em caso de Transferência Bancária deverá ser indicado o nome do Cliente/Utente e a Instituição poderá exigir o respetivo comprovativo.
- 3- Haverá lugar a uma **redução de 10%** no valor da participação familiar mensal, quando o período de ausência por parte do Cliente/Utente exceda 15 (**quinze**) dias seguidos, por motivos de férias, comprovada institucionalização noutra entidade, ou situação de doença devidamente comprovada pelo médico que implique a não frequência do Cliente/Utente;
- 4- Qualquer outra ausência não será considerada e é devida a respetiva mensalidade.
- 5- Em caso de falecimento do Cliente/Utente, haverá lugar à **devolução/redução de 50% da participação familiar** do mês correspondente, se o óbito ocorrer na primeira quinzena do mês;



- 6- Outras eventuais reduções no valor da comparticipação familiar estão contempladas na Política de Descontos/Apoios Sociais da Instituição em vigor, disponível em formato digital no *site* da SCMA ([www.scm-agueda.pt](http://www.scm-agueda.pt)), bem como em formato papel nos Serviços Administrativos;
- 7- Sempre que se verifiquem atrasos no pagamento da mensalidade, à Mesa Administrativa da SCMA é reservado o Direito de intervenção;
- 8- As situações excecionais deverão ser analisadas pontualmente pela Mesa Administrativa da SCMA;
- 9- O incumprimento de 1 (*uma*) ou mais mensalidades confere a Instituição a possibilidade de suspender o Contrato de Prestação de Serviços, e o incumprimento de 2 (*duas*) ou mais mensalidades, a possibilidade de rescisão do Contrato de Prestação de Serviços.

#### **CAPÍTULO IV: ATIVIDADES, SERVIÇOS E FUNCIONAMENTO**

##### **ARTIGO 26º**

##### **ENTREGA / DEVOLUÇÃO DA(S) CHAVE(S) DO DOMICÍLIO**

- 1- O cliente/utente (ou o seu responsável) deverá entregar a chave do seu domicílio no ato da sua admissão à equipa de apoio, de acordo com o definido no Termo de entrega/devolução das chaves do domicílio dos clientes/utentes.

##### **ARTIGO 27º**

##### **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO**

- 1- O SAD funciona **5 a 7 dias por semana**, entre as **07h30 às 19h00**, podendo ser alargados a outros períodos, tendo por base os acordos específicos contratados com os clientes/utentes, elaborados em função dos serviços a prestar, e de acordo com a Tabela de Preços em vigor, que constará numa adenda ao contrato de prestação de serviços a celebrar pelas partes;
- 2- Poderá a Mesa Administrativa, avaliando as necessidades do meio, proceder à alteração do horário de funcionamento da Resposta Social de SAD.

##### **ARTIGO 28º**

##### **INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E ATIVIDADES AO CLIENTE/UTENTE**

- 1- As admissões poderão ser condicionadas a um período de adaptação máxima de **um mês**. Findo este período quer os clientes/utentes, quer a Instituição, poderão invocar razões que sejam impeditivas de continuação dos clientes/utentes nesta Resposta Social;
- 2- Nos casos de não adaptação do Cliente/Utente, qualquer das partes pode denunciar o acordo, por escrito. Nestes casos, o cliente/utente ficará a cargo do responsável, sendo pago o valor devido ao período de permanência da Resposta Social;
- 3- Quando por algum motivo o cliente/utente desejar desistir da Resposta Social de SAD, deverá comunicar essa intenção com **30 (trinta) dias** de antecedência, devendo a comunicação ser feita por escrito, indicando o motivo da desistência;
- 4- No caso de desistência de qualquer Cliente/Utente, só excecionalmente e se não existirem pedidos em Lista de Inscritos, poderá ser readmitido, após análise da situação pela Mesa Administrativa.

##### **ARTIGO 29º**

##### **AUSÊNCIAS**

- 1- Serão canceladas as frequências no SAD, quando se verifique ausência injustificada superior a um período de **30 (trinta) dias**.

##### **ARTIGO 30º**

##### **REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO**

- 1- Os clientes/utentes e/ou responsáveis devem comunicar sempre que haja ausência do domicílio;
- 2- Sempre que se verifique necessidade de deslocação a serviços de apoio clínico, o Técnico responsável da Resposta Social ou seu substituto, contactará com o Responsável do cliente/utente para dar o devido acompanhamento;
- 3- A passagem de serviço é feita, por escrito, em livro próprio – Livro de Ocorrências;
- 4- O Diretor Técnico em conjunto com o responsável da Resposta Social promove reuniões com os clientes/utentes e responsáveis informações, auscultação dos seus interesses e aspirações;
- 5- A fixação e pagamento das comparticipações financeiras dos clientes/utentes (mensalidades) regem-se pelas normas em vigor;
- 6- A prestação de serviços deve ser reduzida a contrato escrito entre a Instituição e o cliente/utente e responsável;
- 7- Deve o Diretor Técnico, autorizado pela Mesa Administrativa, estabelecer as parcerias locais possíveis, de forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a Instituição à comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as Respostas Sociais às suas reais necessidades.



**ARTIGO 31º**

**NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS**

- 1- Compete a todos seguirem uma postura de prevenção de eventuais situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos (à frente designadas por Maus-Tratos);
- 2- Caso se suspeitam ou se presenciaram situações de Maus-Tratos, deverá ser comunicada (oralmente ou por escrito) esta ocorrência ao Responsável da Resposta Social, ou ao Diretor Técnico (se o agressor for um Trabalhador da Instituição, esta situação deverá ser reportada ao Superior Hierárquico);
- 3- O Diretor Técnico escreverá o sucedido no "Quesito de Acusação/Informação de Serviço", que informará a Mesa Administrativa para deliberar a forma de atuação;
- 4- Sempre que as explicações não sejam convincentes ou as lesões sejam reiteradas, o Diretor Técnico e/ou o Técnico Superior de Serviço Social deverá identificar e avaliar eventuais situações de Maus-Tratos;
- 5- Não serão consideradas acusações sem ter presenciado uma situação de Maus-Tratos ou sem ter indícios claros da sua existência;
- 6- Se o comportamento do cliente/utente colocar em causa o funcionamento da Instituição e o bem-estar dos outros Clientes/Utentes e/ou Trabalhadores da Instituição, poderá haver lugar à cessação do contrato de prestação de serviços;
- 7- Se o alegado agressor for da Direção, deve-se garantir à vítima (desde que tenha as competências para tal) que as suas queixas (se se tratar de um crime) deverão ser comunicadas ao Ministério Público;
- 8- Estão afixadas na Instituição em local visível "Regras de Gestão de Comportamentos e Prevenção em situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos" para consulta.

**ARTIGO 32º**

**CÓDIGO DE CONDUTA**

- 1- A Instituição tem uma política de "tolerância zero" ao assédio relacionado com o trabalho, incluindo trabalhadores, voluntários, Clientes/Utentes, e fornecedores, qualquer que seja o meio utilizado e mesmo que ocorra fora do local de trabalho, tendo aprovado, e em vigor, um "Código de Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho".
- 2- Constitui violação do presente Regulamento o incumprimento do "Código de Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho" na Instituição.

**ARTIGO 33º**

**ALIMENTAÇÃO**

- 1- A alimentação é variada e adequada à idade e estado de saúde dos clientes/utentes.
- 2- As ementas são da responsabilidade da Instituição, disponíveis no *site* da Instituição, podendo ser facultadas sempre que solicitadas.
- 3- As ementas só poderão ser alteradas por motivos de força maior.
- 4- Excetuando qualquer situação pontual, as dietas só poderão ser fornecidas mediante prescrição médica. A dieta alimentar será estabelecida tendo em conta as diferentes necessidades dietéticas do cliente/utente.
- 5- São fornecidas as refeições de acordo com o contrato.
- 6- Sempre que se verifique a ausência do cliente/utente no seu domicílio, a prestação de serviço de alimentação será suspensa.

**ARTIGO 34º**

**AValiação**

- 1- O Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal será objeto de avaliação e aprovação da Mesa Administrativa da SCMA;
- 2- Nas avaliações periódicas deverão participar para além da Equipa Multidisciplinar, o Cliente/Utente e os representantes da família.

**CAPÍTULO V: DIREITOS E DEVERES**

**ARTIGO 35º**

**DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

O funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário deve assegurar uma qualidade de vida aos seus clientes/utentes, que embora sujeita ao interesse coletivo não descure o individual, obrigando os seus colaboradores, profissionais ou voluntários, ao cumprimento escrupuloso dos Princípios, Direitos e Deveres, plasmados no Código de Ética da Santa Casa da Misericórdia de Águeda.

Constituem **DEVERES** da Instituição:

- 1- O funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário deve garantir aos seus clientes/utentes, nomeadamente:
  - a) Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
  - b) Interdisciplinaridade;





- c) A avaliação das necessidades do cliente/utente e a prestação de todos os cuidados adequados, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência;
  - d) Um ambiente confortável e humanizado, respeitando, na medida do possível, os seus usos e costumes;
  - e) O conhecimento das ementas;
  - f) Melhorias na qualidade de vida e promoção da sua inserção social e comunitária, bem como o desenvolvimento de processos de valorização pessoal;
  - g) Reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como o favorecimento e privilégio na permanência ao domicílio e no meio familiar e social;
  - h) Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
  - i) Participação e corresponsabilização do cliente/utente ou representante legal e dos seus familiares, na elaboração do programa de cuidados e serviços, e no reforço das suas capacidades e competências, concedendo-lhes o apoio necessário e o acesso a ajudas técnicas e adequadas;
  - j) Criação e promoção das condições propiciadoras de autonomia e bem-estar, estimulando a participação dos próprios na resolução dos seus problemas.
- 2- O funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário deve também permitir e promover:
- a) O relacionamento entre clientes/utentes e destes com os familiares e/ou amigos, colaboradores da Instituição e comunidade, de acordo com os seus interesses e os da comunidade residente;
  - b) A participação dos clientes/utentes nas atividades da vida diária, bem como na gestão da Instituição, na medida dos seus desejos e possibilidades;
  - c) A assistência religiosa sempre que o cliente/utente ou os seus familiares/responsável o solicitem;
  - d) A participação dos familiares ou pessoa responsável pela integração na Resposta Social, no apoio ao cliente/utente, sempre que possível e, desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do cliente/utente e apoio na gestão dos seus rendimentos, quando solicitado e nos casos de incapacidade.
- 3- A Santa Casa da Misericórdia de Águeda obriga-se a cumprir as regras de sigilo profissional, bem como o RGPD em vigor.
- Constituem **DIREITOS** da Instituição:
- a) O bom nome, no exercício da sua prática, sem prejuízo da livre expressão de ideias e opiniões;
  - b) O recebimento pontual e regular das participações mensais, previamente estabelecidas e de outros pagamentos devidos;
  - c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo responsável do cliente/utente;
  - d) Ser informada com a devida antecedência, da ausência do cliente/utente;
  - e) Convocar o responsável do cliente/utente para reuniões ordinárias e extraordinárias;
  - f) Suspender a prestação do serviço, em virtude de violação grave e reiterada do Regulamento Interno / Contrato de prestação de serviços, designadamente quando tal violação ponha em causa ou prejudique a boa organização dos serviços e as condições e ambiente necessários ao normal desenvolvimento da mesma, quando tal suspensão for deliberada pela Mesa Administrativa e depois de avisado o responsável do cliente/utente, com a antecedência mínima de 10 dias;
  - g) Exigir o cumprimento das disposições do Regulamento Interno / Contrato de prestação de serviços, por parte dos clientes/utentes e/ou seu responsável, familiar ou outros visitantes, assim como de outras decisões/orientações relativas ao funcionamento da Resposta Social.

#### ARTIGO 36º

##### **DIREITOS E DEVERES GERAIS DOS(AS) FUNCIONÁRIOS(AS)**

- 1- O/A Trabalhador(a) em serviço tem **DIREITOS**:
- a) Ao bom nome, a serem tratados com dignidade, e ao respeito pelos seus Colegas, pelos Clientes/Utentes e familiares, bem como por toda a hierarquia responsável da Instituição, como a dos Corpos Sociais no exercício das suas funções.
  - b) A colaborar e fazer as suas sugestões orientadas para o melhor funcionamento do seu local de trabalho.
  - c) Durante os períodos de trabalho, a usar o vestuário apropriado, quando aplicável.
  - d) A receber formação destinada a atualizar e aprofundar conhecimentos e competências profissionais.
  - e) A receber informações que lhe permite desempenhar adequadamente as suas funções na Instituição.
  - f) A ter sempre o apoio inequívoco dos Responsáveis (chefia direta ou elemento da Direção) para qualquer situação crítica.
- 2- O/A Trabalhador(a) em serviço tem o **DEVER** de:
- a) Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da Misericórdia.
  - b) Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia.
  - c) Tratar os clientes/utentes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor.
  - d) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
  - e) Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.



- f) Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus clientes/utentes e trabalhadores, cumprindo com o RGPD em vigor.
- g) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
- h) Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
- i) Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
- j) Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
- k) Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos interesses, comunicando os atos que a lesem e de que tenham conhecimento.
- l) Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
- m) Comunicar as faltas e deficiências ao Diretor Técnico de que tenham conhecimento.
- n) Não exercer qualquer influência nos clientes/utentes ou seus responsáveis/familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

**ARTIGO 37º**

**DIREITOS, DEVERES E RESTRIÇÕES DOS CLIENTES/UTENTES**

**1- DIREITOS:**

- 1.1. Os clientes/utentes da presente Resposta Social do Lar Conde de Sucena têm os seguintes direitos:
- a) Serem respeitados e tratados com zelo, carinho e dedicação;
  - b) À sua privacidade e respeito pelas suas incapacidades e limitações por parte dos trabalhadores e de todos os outros clientes/utentes;
  - c) Apresentarem sugestões que visem o melhor funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
  - d) Apresentarem reclamações por escrito e a receberem no prazo máximo de 15 dias úteis a resposta à reclamação;
  - e) À alimentação suficiente, variada e com qualidade;
  - f) Participar nas atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  - g) À inviolabilidade da correspondência;
  - h) À custódia da chave do seu domicílio em local seguro;
  - i) À informação dos seus familiares de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o cliente/utente no seu domicílio;
  - j) Às informações constantes no *dossier* do cliente/utente no domicílio;
  - k) Ao cliente/utente cabe respeito segundo a sua individualidade, convicções, valores, religião e ideal político;
  - l) Usufruir do plano de cuidados estabelecidos;
  - m) Exigir qualidade nos serviços prestados;
  - n) Ter acesso ao Regulamento Interno desta Resposta Social em vigor, nomeadamente através do *site* da Instituição e quando solicitado nos Serviços Administrativos.

**2- DEVERES:**

- 2.1 Os clientes/utentes do Serviço de Apoio Domiciliário do Lar Conde de Sucena têm os seguintes deveres:
- a) Conhecer e cumprir o Regulamento Interno;
  - b) Não criar conflitos, nem mal-estar, de modo a não prejudicar o regular funcionamento da Resposta Social e o bom relacionamento entre cliente/utente/prestador de cuidados;
  - c) Manter-se limpo e asseado, devendo respeitar as regras de higiene estabelecidas e recomendadas;
  - d) Participar nos custos dos serviços prestados de acordo com o estabelecido;
  - e) Efetuar o pagamento das mensalidades, conforme definido neste Regulamento Interno;
  - f) Cumprir rigorosamente com as prescrições médicas;
  - g) Indicar, no ato da admissão, o nome do familiar ou pessoa responsável a contactar em caso de necessidade;
  - h) Ter comportamento moral e cívico que não incomode ou perturbe os restantes clientes/utentes;
  - i) Acatar as regras e normas estabelecidas pelo Regulamento Interno em vigor, acompanhando as suas atualizações, ou outras nele não previsto, mas aprovadas superiormente, logo que publicadas;
  - j) Informar atempadamente, qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constitua impedimento para prestação de serviços contratados;
  - k) Pagar as mensalidades durante o mês corrente, pelos serviços prestados;
  - l) Não repreender ou ter comportamento incorreto para com os trabalhadores da Instituição, sob qualquer pretexto. Os casos em que se verifique deficiente serviço prestado por parte dos trabalhadores ou qualquer outra situação anómala deverão ser comunicados ao Diretor Técnico ou à Mesa Administrativa, os quais tomarão as providências exigidas por cada caso.

**3- RESTRIÇÕES:**

- 3.1. É proibido aos clientes/utentes do Serviço de Apoio Domiciliário do Lar Conde de Sucena:
- a) Beneficiar direta ou indiretamente os trabalhadores.



**ARTIGO 38º**

**DIREITOS E DEVERES DO RESPONSÁVEL**

- 1- O Responsável é a pessoa familiar ou não do cliente/utente, que assumirá os direitos e deveres, titulados pelo cliente/utente ou por conta própria, e que se relacionará com a Misericórdia.
- 2- A Misericórdia relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, além do cliente/utente, apenas com o responsável, prestando unicamente a este, quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.
- 3- A admissão dos clientes/utentes na Resposta Social de SAD não liberta os respetivos familiares/responsáveis dos seus deveres e responsabilidades.
- 4- Consideram-se **DEVERES e RESPONSABILIDADES** dos familiares/responsáveis dos clientes/utentes:
  - a) Cooperar com a Instituição de forma a promover o bem-estar e alegria dos clientes/utentes;
  - b) Visitar os clientes/utentes com regularidade, informar-se do seu estado de saúde e bem-estar;
  - c) Acompanhar os clientes/utentes, quando necessário, aos diferentes serviços, nomeadamente de saúde;
  - d) Colaborar nas datas festivas, bem como na comemoração dos seus aniversários;
  - e) Proporcionar, sempre que possível, a participação dos clientes/utentes nas festas familiares;
  - f) Participar no desenvolvimento do plano individual de intervenção;
  - g) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Misericórdia, pela celebração do contrato de prestação de serviços, designadamente o pagamento das comparticipações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações, e desde já o seu acordo a todas e quaisquer modificações do montante da comparticipação e penalizações que venham a ter lugar, de acordo com a legislação em vigor;
  - h) Respeitar as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviços, bem como o presente Regulamento e as suas atualizações, que não sejam de natureza pessoal do cliente/utente, não podendo fazer cessar para si o contrato de prestação de serviços, sem que seja cessado conjuntamente com o cliente/utente;
  - i) Prestar todas as informações sobre o cliente/utente relevante ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do cliente/utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
  - j) Assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio, e ainda como gestor de negócios quando por qualquer razão o cliente/utente esteja impedido de o fazer.
- 5- O Responsável tem o **DIREITO**:
  - a) A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o cliente/utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do cliente/utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
  - b) A ser recebido pela Direção Técnica da Resposta Social, sempre que o solicite e tal seja justificado;
  - c) A efetuar reclamações e sugestões;
  - d) Todos os demais direitos atribuídos ao cliente/utente que não sejam de natureza pessoal daquele.

**CAPÍTULO VI: SANÇÕES, DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS**

**ARTIGO 39º**

**SANÇÕES / PROCEDIMENTOS**

1. Os clientes/utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na Instituição.
2. As sanções serão aplicadas pelos membros da Mesa Administrativa aos clientes/utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
  - a) Advertência;
  - b) Suspensão do Contrato de Prestação de Serviços com a Instituição;
  - c) Cessação do Contrato de Prestação de Serviços com a Instituição.
3. Ficam sujeitos ao cancelamento do seu lugar na Instituição os residentes com síndromes psicóticas com perturbação do comportamento ou comportamento antissocial, que perturbe o bom funcionamento que deve existir na Instituição.
4. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ser encaminhamento para o procedimento judicial.

**ARTIGO 40º**

**DISCIPLINA**

- 1- A violação culposa, por parte de qualquer cliente/utente, de determinações que constem do presente Regulamento ou de competentes deliberações da Mesa Administrativa, assim como qualquer ato ou atitude que ultrapasse as normas de respeito pela pessoa, sua dignidade e bens, serão punidos com as penas de advertência ou exclusão do SAD, tendo em conta a gravidade dos factos, grau de delito, acumulação de infrações ou reincidências;



- 2- As advertências verbais ou por escrito são da competência conjunta do Provedor e do Diretor Técnico, mediante inquérito sumário em que intervenha o pessoal com conhecimento direto do facto punível e se levem a cabo as diligências essenciais para a descoberta da verdade;
- 3- A pena de exclusão da Resposta Social de SAD é da competência única da Mesa Administrativa, em face do processo disciplinar instruído por pessoa nomeada pelo Provedor, com nota de culpa e com audiência do prevaricador;
- 4- Em caso de exclusão, o cliente/utente não terá direito a qualquer reembolso de valores entregues;
- 5- É excluída a responsabilidade disciplinar do cliente/utente sempre que se verifique que este atuou com manifesta boa-fé, ou que não poderia ter procedido de forma diversa.

#### ARTIGO 41º

##### **CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**

- 1- Haverá lugar a **cessação** de Contrato de Prestação de Serviços nos seguintes casos:
  - a) Denúncia de uma das partes, por escrito, indicando o motivo da desistência;
  - b) Inadaptação do Cliente/Utente, ou insatisfação das necessidades dos mesmos e/ou do seu Responsável, nos termos redigidos no Regulamento Interno;
  - c) Mudança de residência e/ou de Resposta Social;
  - d) Não cumprimento do constante do pagamento das mensalidades, conforme estipulado no Regulamento Interno;
  - e) Se se verificar o incumprimento culposo das disposições constantes no Regulamento Interno;
  - f) Na ocorrência de ausência injustificada, conforme definida no Regulamento;
  - g) A prestação de falsas declarações;
  - h) Ausência definitiva do Cliente/Utente;
  - i) Comportamentos inadequados por parte do Cliente/Utente, no decorrer da sua frequência na Resposta Social, que coloquem em causa o funcionamento da Resposta Social e o bem-estar dos outros Clientes/Utentes e Trabalhadores da Instituição.
- 2- A cessação do Contrato (desistência) terá de ser feita por escrito, com uma antecedência mínima de **30 (trinta) dias**.
- 3- A ausência de aviso prévio implica o pagamento do valor correspondente aos dias em falta.
- 4- Poderá ainda o Contrato ser cessado nos primeiros **30 (trinta) dias** da sua vigência por **inadaptação** do Cliente/Utente, sendo, neste caso, devida a Comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
- 5- Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, por escrito, com **justa causa**, o presente Contrato por incumprimento do outro Outorgante.
- 6- Considerar-se-á, nomeadamente, justa causa:
  - a) Quebra de confiança de pelo menos um dos Outorgantes.
  - b) Desrespeito pelas regras da Resposta Social, equipa técnica ou demais funcionários;
  - c) Existência de dívidas à Instituição, designadamente, 2 (*duas*) ou mais participações não liquidadas;
  - d) Incumprimento por qualquer Outorgante das responsabilidades assumidas pela assinatura do Contrato de Prestação de Serviços.
- 7- Caso a **Instituição cesse o Contrato com justa causa**, este terá efeitos imediatos, pelo que o Cliente/Utente não poderá frequentar a Resposta.
- 8- O Responsável pelo Cliente/Utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o Cliente/Utente.

## CAPÍTULO VII: PESSOAL - DISPOSIÇÕES GERAIS

#### ARTIGO 42º

##### **DEFINIÇÃO DO QUADRO DE PESSOAL E CRITÉRIO DE SELEÇÃO**

- 1- O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, bem como o cumprimento dos normativos gerais, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pela Mesa Administrativa, sendo afixado em local visível.
- 2- O horário dos colaboradores será organizado de acordo com o estipulado nas Convenções aplicáveis à Instituição, em vigor, e de acordo com as funções desempenhadas por cada colaborador.
- 3- A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa com o parecer do(a) Diretor(a) Técnico(a).
- 4- Os organogramas do Lar Conde de Sucena encontram-se afixados.



## **CAPÍTULO VIII: DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **ARTIGO 43º**

#### **ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO**

- 1- Nos termos do presente Regulamento Interno, um representante da Mesa Administrativa deverá informar e contratualizar com os clientes/utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 (*trinta*) dias à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato de prestação de serviços a que a estes assistem;
- 2- Estas alterações deverão ser comunicadas ao Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, com a antecedência mínima de 30 (*trinta*) dias à data da sua entrada em vigor.
- 3- A edição em vigor do Regulamento Interno desta Resposta está afixada em local visível, bem como disponível no *síte* da Instituição.

### **ARTIGO 44º**

#### **INTEGRAÇÃO DE LACUNAS E OMISSÕES**

- 1- Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Mesa Administrativa da Instituição, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.
- 2- Os casos omissos serão analisados casuisticamente pela Mesa Administrativa.

### **ARTIGO 45º**

#### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

- 1- Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do Secretário-Geral sempre que desejado.
- 2- O referido documento existe também em suporte digital o qual poderá ser acedido através do *síte* ou endereço eletrónico [www.livroreclamacoes.pt/Inicio](http://www.livroreclamacoes.pt/Inicio)
- 3- Não obstante, nos números anteriores poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao Diretor Técnico do Lar Conde de Sucena ou outro Responsável.

### **ARTIGO 46º**

#### **LITÍGIOS**

- 1- Para dirimir qualquer litígio de consumo, a SCMA e o Cliente/Utente e seus Responsável convencionam desde já como competente o foro da Comarca de Águeda, com expressa renúncia a qualquer outro.
- 2- Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na legislação em vigor, o Consumidor pode recorrer à entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo competente.
- 3- Sem prejuízo do disposto na legislação, nos estatutos e nos regulamentos a que as entidades de Resolução Alternativa de Litígios de consumo se encontram vinculadas, o Consumidor pode optar pela plataforma europeia de resolução de litígios em linha disponível em <https://webgate.ec.europa.eu/odr>, pela entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo do local do seu domicílio ou pela entidade de resolução alternativa de competência especializada, caso exista para o setor em questão.
- 4- Caso não exista(m) entidade(s) de Resolução Alternativa de Litígios nos termos do disposto no número anterior ou a(s) existente(s) não se considere(m) competente(s) em razão do valor do litígio, o consumidor pode recorrer ao **Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**, sito na Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, Campus de Campolide, 1088-032 Lisboa, telefone 213 847 484, com o endereço eletrónico: [cniacc@unl.pt](mailto:cniacc@unl.pt) e disponível na página [www.arbitragemdeconsumo.org](http://www.arbitragemdeconsumo.org).

### **ARTIGO 47º**

#### **APROVAÇÃO, EDIÇÃO, REVISÕES E VIGÊNCIA**

- 1- É da responsabilidade da Mesa Administrativa da Instituição, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos do SAD.
- 2- As normas constantes no presente Regulamento foram aprovadas por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da SCMA em **27 de setembro de 2023**, entrando em vigor em **27 de outubro de 2023**, e definitivamente após aprovação do Instituto da Segurança Social, ou decorridos que sejam 30 (*trinta*) dias após a receção por aquela Entidade, revogando assim todos os Regulamentos Internos anteriores desta Resposta Social.

APROVADO PELA MESA ADMINISTRATIVA DA SCMA, EM 27 DE SETEMBRO DE 2023

Jorge de Castro Madeira (Dr.)  
Provedor