

REGULAMENTO INTERNO

**Serviço de Apoio
Domiciliário**



SANTA CASA DA
MISERICÓRDIA
DE VIANA DO CASTELO



Índice

Denominação e Fins	4
Âmbito de aplicação.....	4
Legislação aplicável	4
Objectivos do regulamento.....	4
Objecto e missão.....	4
Objectivos	5
Serviços	5
Capacidade instalada	8
Processo de Candidatura e Admissão	8
Condições de admissão.....	8
Critérios de priorização	8
Processo de candidatura.....	9
Processo de admissão	9
Acolhimento.....	10
Período experimental	11
Contrato de prestação de serviços	11
Processo individual	12
Comparticipações.....	12
Princípios da determinação das participações	12
Regras de apuramento das participações.....	13
Comparticipação do utente	13
Cálculo do rendimento <i>per capita</i> mensal do agregado familiar do utente.....	13
Cálculo do rendimento do agregado familiar do utente	14
Cálculo das despesas fixas do agregado familiar do utente	15
Prova dos rendimentos e das despesas fixas do agregado familiar do utente.....	16
Comparticipação máxima	16
Revisão das participações	16
Pagamento das participações	17
Pagamento de outros serviços.....	17
Redução das participações.....	18
Condições Gerais de Funcionamento.....	18
Horário de funcionamento.....	18
Horário de atendimento	19
Suspensão de serviços	19
Alteração de serviços.....	19



Direito dos utentes	20
Deveres dos utentes	20
Direitos da SCMVC	21
Deveres da SCMVC.....	21
Responsável pelo utente.....	22
Disciplina e Cessação de Serviços.....	22
Sanções e exclusões	22
Cessação da prestação de serviços	23
Pessoal.....	24
Quadro de pessoal	24
Direcção técnica	24
Deveres gerais dos colaboradores	24
Direitos gerais dos colaboradores	25
Protecção de Dados Pessoais	26
Definição de dados pessoais	26
Responsável pelo tratamento de dados	26
Dados pessoais recolhidos	26
Método de recolha de dados.....	26
Finalidade do tratamento dos dados pessoais	27
Conservação dos dados pessoais	27
Acesso, rectificação ou oposição ao tratamento dos dados pessoais.....	27
Disposições Finais.....	27
Alterações ao regulamento.....	27
Integração de lacunas	28
Livro de reclamações	28
Revogação	28
Entrada em vigor.....	28



CAPÍTULO I

Denominação e Fins

Artigo 1º

Âmbito de aplicação

O presente documento define as regras e os princípios específicos de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) da Santa Casa da Misericórdia de Viana do Castelo (SCMVC).

Artigo 2º

Legislação aplicável

O SAD é norteado pelos princípios gerais estabelecidos no compromisso da SCMVC, pelo disposto no presente regulamento e pelo acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Viana do Castelo do Instituto de Segurança Social, em 16 de Outubro de 2013. A legislação em vigor é a seguinte: Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro; Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de Março e Portaria 196-A/2015, de 1 de Julho, na sua redacção actual.

Artigo 3º

Objectivos do regulamento

O presente regulamento visa:

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

Artigo 4º

Objecto e missão

1. Considera-se Serviço de Apoio Domiciliário a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio em situação de dependência física e/ou psíquica, e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou a realização das actividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.
2. O SAD tem como missão contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias, atrasando o processo de institucionalização.
3. Para além da cultura institucional e solidária da SCMVC, presidem à filosofia de trabalho e gestão do Serviço de Apoio Domiciliário os princípios da dignidade humana, igualdade, solidariedade, equidade social e tolerância.



Artigo 5º
Objectivos

1. Constituem objectivos do Serviço de Apoio Domiciliário:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida retardando ou evitando o recurso a Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas;
 - d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
 - e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objecto de contratualização;
 - f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
 - g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

Artigo 6º
Serviços

1. O SAD presta um conjunto de actividades e serviços, designadamente:
 - 1.1. Serviços base:
 - a) Fornecimento das refeições;
 - b) Cuidados de higiene pessoal;
 - c) Higiene habitacional;
 - d) Tratamento da roupa;
 - 1.2. Serviços complementares:
 - a) Alimentação apoiada;
 - b) Higiene pessoal adicional;
 - 1.3. Serviços de oferta:
 - a) Actividades de animação e socialização.
2. Os serviços referidos no número anterior são prestados nos seguintes termos e condições:
 - 2.1. Serviços base:
 - 2.1.1. Fornecimento das refeições
 - a) O serviço consiste na confecção, transporte e distribuição das refeições;
 - b) As refeições são constituídas por pão, sopa, prato principal e sobremesa;
 - c) O almoço é fornecido entre as 11h30 e as 13h, salvo em situações excepcionais;
 - d) O jantar é fornecido entre as 17h as 18h, salvo em situações excepcionais;



- e) As ementas podem ser consultadas no site da SCMVC e serão disponibilizadas, no último dia útil da semana anterior à qual se aplicam, aos utentes que as solicitem;
- f) As ementas podem ser alteradas por motivo de força maior mediante comunicação prévia aos utentes;
- g) Por vontade expressa dos beneficiários, ou de quem os represente, manifestada através do contrato, pode ser subscrita apenas uma refeição por dia (almoço ou jantar), mediante o acerto previsto na tabela de preços;
- h) O fornecimento das refeições poderá ser complementado com o serviço de alimentação apoiada, mediante o pagamento de um valor adicional previsto na tabela de preços.

2.1.2. Cuidados de higiene pessoal

- a) O serviço consiste na prestação de cuidados de higiene e conforto pessoal (realização/auxílio do banho ou higiene íntima no leito ou na casa de banho, higiene oral, cuidados de estética, cuidados com a barba e corte de unhas) e será prestado diariamente, uma vez por dia, preferencialmente no período da manhã;
- b) Os banhos completos são efectuados uma ou duas vezes por semana;
- c) Os produtos de higiene necessários para a prestação do serviço são fornecidos pelos utentes;
- d) A higiene pessoal poderá ser complementada com o serviço de higiene pessoal adicional, mediante o pagamento de um valor suplementar previsto na tabela de preços.

2.1.3. Higiene habitacional

- a) O serviço consiste na arrumação e limpeza simples (pó e chão) das áreas de utilização exclusiva da habitação dos utentes, nomeadamente quarto, sala, cozinha e casa de banho;
- b) O serviço é prestado uma vez por semana;
- c) Os materiais e equipamentos necessários para a prestação do serviço são da responsabilidade exclusiva dos utentes.

2.1.4. Tratamento de roupa

- a) O serviço consiste no tratamento da roupa de uso exclusivo dos utentes, nomeadamente as roupas de uso diário, cama e casa de banho;
- b) Não está incluído no serviço o tratamento de edredons, colchas, cobertores e outro tipo de limpezas que exijam técnicas especiais (exemplo: limpezas a seco);
- c) A roupa é levantada no início da semana, preferencialmente à terça-feira, e entregue no final da semana, preferencialmente ao sábado;



- d) A SCMVC não garante o tratamento de roupa que possa colocar em perigo a saúde dos seus colaboradores e restantes utentes (ex: roupa com pulgas).

2.2. Serviços complementares:

2.2.1. Alimentação apoiada

- a) Este serviço complementa o fornecimento de refeições e consiste no apoio ao utente durante a refeição, ajudando-o a alimentar-se;
- b) O serviço de apoio nas refeições apenas pode ser subscrito em conjunto com o serviço de fornecimento de refeições;
- c) Pelo serviço de alimentação apoiada é cobrado um valor adicional previsto na tabela de preços.

2.2.2. Higiene pessoal adicional

- a) Este serviço complementa o serviço de higiene pessoal e consiste na prestação de higiene pessoais parciais uma segunda vez ao dia;
- b) O serviço de higiene pessoal adicional apenas pode ser subscrito em conjunto com o serviço de higiene pessoal;
- c) Pelo serviço de higiene pessoal adicional é cobrado um valor suplementar previsto na tabela de preços.

2.3. Serviços de oferta:

2.3.1. Actividades de animação e socialização

- a) O serviço consiste na possibilidade dos utentes do SAD participarem, mediante convite, em actividades de animação e socialização efectuadas nas Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas da Santa Casa da Misericórdia de Viana do Castelo;
- b) Este serviço complementa o pacote base subscrito pelos utentes e é oferecido pela Instituição;
- c) Nas condições em que é prestado, o serviço não é financiado pela Segurança Social;
- d) A participação nas actividades referidas na alínea anterior poderá carecer do pagamento de uma comparticipação adicional caso as mesmas impliquem custos extraordinários para a Instituição (exemplo: passeios).

3. Podem ser disponibilizados outros serviços não abrangidos pela comparticipação mensal e que devem ser pagos mediante a tabela de preços em vigor, como por exemplo:

- a) Aquisição de material de incontinência;
- b) Passeios de carácter extraordinário;
- c) Transporte e acompanhamento de utentes.



Artigo 7º
Capacidade instalada

O Serviço de Apoio Domiciliário tem capacidade para 30 utentes.

CAPÍTULO II
Processo de Candidatura e Admissão

Artigo 8º
Condições de admissão

São condições de admissão:

- a) Residir num espaço com condições de habitabilidade e salubridade que não constituam um risco para si e para os outros;
- b) Respeitar o procedimento de candidatura, nomeadamente no que diz respeito à entrega da documentação e à realização de entrevistas;
- c) Subscrever, no mínimo, dois dos serviços disponibilizados pela SCMVC.

Artigo 9º
Critérios de priorização

1. A admissão do utente é efectuada de acordo com os seguintes critérios e ponderações:

a) Situação de isolamento social, perigo ou negligência:	40%
b) Desgaste da família ou indisponibilidade para assegurar cuidados básicos:	20%
c) Ser irmão (com as quotas em dia) ou benfeitor da SCMVC:	15%
d) Ser progenitor de colaborador da SCMVC:	15%
e) Número de serviços pretendidos igual ou superior a 3:	10%
2. A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade para efeitos de admissão.
3. Na aplicação dos critérios de admissão deve atender-se que o Serviço de Apoio Domiciliário procura dar resposta a pessoas e grupos em risco de isolamento social, em situação de perigo ou de trato negligente, tendo, contudo, em consideração, a sustentabilidade da resposta social.
4. Situações de admissão que tenham por base a sustentabilidade referida no ponto anterior devem ser devidamente fundamentadas pela Mesa Administrativa.



Artigo 10º

Processo de candidatura

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sociofamiliar do agregado familiar do candidato e a informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas, princípios e valores da SCMVC.
2. Para se dar início à elaboração do processo de inscrição individual, o candidato e o seu responsável devem entregar a ficha de inscrição devidamente preenchida e assinada.
2. Após validação da inscrição o processo é reencaminhado para o/a director(a) técnico(a) do SAD ou outra pessoa designada para o efeito, de modo a que possa ser efectuado o agendamento de uma entrevista social com o candidato e/ou o responsável.
3. Se o parecer emitido pelo(a) director(a) técnico(a) for favorável, o candidato é admitido na lista de candidatos.
4. As inscrições são válidas pelo período de 1 ano e as renovações podem ser efectuadas nos 3 meses anteriores à data de caducidade da candidatura.
5. A renovação da candidatura referida no número anterior pode implicar a realização de uma nova entrevista social.

Artigo 11º

Processo de admissão

1. Quando surge uma vaga e existe mais do que um candidato na lista de espera, compete à Mesa Administrativa, ou em quem esta delegar, seleccionar o candidato a admitir, mediante a lista de candidatos existente e com base na ponderação dos critérios referidos no artigo 9.º.
2. Após a decisão de admissão, os serviços administrativos contactam o(a) candidato(a) e/ou o seu responsável para que seja apresentada a documentação necessária para a constituição do processo individual, apuramento das participações a pagar e emissão do contrato de prestação de serviços.
3. A documentação referida no número anterior é a seguinte:
 - a) Cartão de cidadão do candidato e do responsável (apenas para validação, sendo proibida a cópia sem o consentimento escrito dos titulares);
 - b) Documento que comprove a morada do candidato e do responsável;



- c) Declaração anual de rendimentos do Centro Nacional de Pensões ou documento equivalente (onde conste a pensão do candidato para o ano corrente);
 - d) Declaração de IRS e respectiva nota de liquidação (ou certidão de dispensa de entrega de IRS) do candidato e restantes elementos do agregado familiar (se aplicável);
 - e) Declaração de situação económica e respectivos comprovativos do candidato e restantes elementos do agregado familiar (se aplicável).
4. A falta de entrega, no prazo concedido para o efeito, dos documentos referidos no número anterior pode levar à anulação da decisão de admissão e à exclusão do processo da lista de candidatos.
 5. Após o apuramento das participações, a Mesa Administrativa, ou em quem esta delegar, ratifica a decisão de admissão, dando esse acto lugar à emissão e assinatura do contrato de prestação de serviços e pagamento da mensalidade nos termos definidos nesse contrato.
 6. Em condições normais o contrato será assinado até 5 dias úteis após a aceitação da proposta e a entrega de toda a documentação necessária para a sua elaboração.
 7. Se solicitado, mediante o pagamento de um emolumento de 20€, o contrato poderá ser elaborado de forma urgente (até 2 dias úteis após a aceitação da proposta e entrega da documentação).
 8. A admissão apenas pode ser concretizada após a assinatura do contrato de prestação de serviços.
 9. Em casos pontuais e devidamente fundamentados, nomeadamente naqueles em que se considere haver perigo para o candidato, a Mesa Administrativa pode dar indicação para que a admissão seja efectuada sem que se assine o contrato de prestação de serviços, devendo a situação ser regularizada no prazo de 8 dias.
 10. Os documentos referidos no ponto número 3.º do presente artigo podem ser solicitados numa fase anterior do processo, nomeadamente quando existirem vagas no momento da inscrição.

Artigo 12º Acolhimento

Durante o período de acolhimento, a direcção técnica, ou quem a represente, deve:



- a) Prestar aos utentes e familiares os esclarecimentos necessários para que o serviço decorra da melhor forma;
- b) Apresentar a equipa prestadora de cuidados e serviços;
- c) Informar o utente dos seus direitos e deveres;
- d) Entregar ao utente e ao responsável uma cópia do regulamento interno e do contrato;
- e) Definir as regras de entrada e saída no domicílio, nomeadamente as referentes à utilização das chaves que dão acesso à habitação (se aplicável);
- f) Elaborar o plano de cuidados, o programa de acolhimento e constituir o processo individual do utente.

Artigo 13º

Período experimental

1. O período experimental é de um mês, sendo que, dentro deste prazo, o utente e o seu responsável podem cessar o contrato por motivo de inadaptação.
2. No caso referido no número anterior são devidas as participações referentes à totalidade do mês, bem como as despesas adicionais previstas no n.º 3 do artigo 6.º.

Artigo 14º

Contrato de prestação de serviços

1. A prestação dos serviços de apoio domiciliário pressupõe a celebração de um contrato de prestação de serviços.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais.
3. Sempre que o utente não possa assinar o contrato, por qualquer razão de ordem física ou psíquica, o documento é assinado pelo seu responsável, escrevendo-se termo de rogo.
4. É entregue um exemplar do contrato a cada um dos outorgantes, devendo o exemplar da SCMVC ficar arquivado no respectivo processo individual.
5. Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento, em adenda assinada pelas partes.



Artigo 15º
Processo individual

1. É obrigatória a elaboração de um processo individual do utente, com respeito pelo seu projecto de vida, suas potencialidades e competências, do qual constam, designadamente:

1.1. Processo Administrativo:

- a) Processo de candidatura;
- b) Autorização de admissão;
- c) Apuramento das comparticipações;
- d) Contrato de prestação de serviços;
- e) Adendas ao contrato de prestação de serviços;
- f) Data e motivo da cessação do contrato.

1.2. Processo Técnico:

- a) Avaliação das necessidades e potenciais;
- b) Ficha de avaliação diagnóstica;
- c) Plano individual de cuidados;
- d) Programa e relatório de acolhimento;
- e) Registo de ocorrências individual;
- f) Registo de períodos de ausência do domicílio,
- g) Termo de responsabilidade pelas chaves da habitação;
- h) Identificação do médico assistente.

CAPÍTULO III
Comparticipações

Artigo 16º
Princípios da determinação das comparticipações

Na determinação das comparticipações devem ser observados os seguintes princípios:

- a) Princípio da universalidade: o SAD prevê o acesso e a prestação de serviços a utentes provenientes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, privilegiando, sempre que possível, os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade;
- b) Princípio da proporcionalidade e justiça social: as comparticipações são calculadas com base no rendimento do agregado familiar dos utentes, de modo a que todos possam usufruir dos mesmos níveis de serviço.



Artigo 17º

Regras de apuramento das comparticipações

As comparticipações são apuradas de acordo com o anexo a que se refere o artigo 19.º da Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho de 2015, na sua redacção actual.

Artigo 18º

Comparticipação do utente

1. A comparticipação do utente é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o seu rendimento *per capita* mensal (RC), de acordo com a seguinte tabela:

Serviço de Apoio Domiciliário	N.º Serv.	5 Dias	Com Fim-de-Semana	
			+ 1 dia	+ 2 dias
Refeições + Hig. Habitacional ou Trat. Roupa	2	40%	45%	50%
Refeições + Hig. Habitacional + Trat. Roupa	3	42%	47%	52%
Hig. Pessoal + Hig. Habitacional ou Trat. Roupa	2	40%	45%	50%
Hig. Pessoal + Hig. Habitacional + Trat. Roupa	3	42%	47%	52%
Higiene Habitacional + Tratamento de Roupa	2	40%	45%	50%
Refeições + Higiene Pessoal	2	45%	50%	55%
Refeições + Hig. Pessoal + Hig. Habitacional ou Trat. Roupa	3	50%	55%	60%
Refeições + Hig. Pessoal + Hig. Habitacional + Trat. Roupa	4	55%	60%	65%
Higiene Pessoal + Higiene Pessoal Adicional	2	45%	50%	55%
Refeições + Alimentação Apoiada	2	42%	47%	52%

Por cada um dos serviços complementares há um acréscimo de 5% na percentagem a aplicar (6 serviços = 75%)
Se o utente contratualizar apenas uma refeição por dia há uma redução de 5% na percentagem a aplicar.

2. Em situações devidamente justificadas a SCMVC pode aplicar uma percentagem inferior à prevista na tabela referida no número anterior.

Artigo 19º

Cálculo do rendimento *per capita* mensal do agregado familiar do utente

1. Para a resposta Serviço de Apoio Domiciliário o agregado familiar a considerar é, para além do utente, 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 2 anos;
 - b) Parentes e afins maiores na linha recta e na linha colateral até ao 3.º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha recta e na linha colateral;



- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adoptados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

2. O rendimento *per capita* mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF - D}{12n}$$

Sendo:

RC: rendimento *per capita* mensal,

RAF: rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado),

D: despesas mensais fixas,

n: número de elementos do agregado familiar.

Artigo 20º

Cálculo do rendimento do agregado familiar do utente

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar do utente (RAF) consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
 - c) De pensões (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 (RSI, CSI, subsídio de desemprego), excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
 - e) Bolsas de estudo e formação (excepto as atribuídas para a frequência e conclusão até ao grau de licenciatura);
 - f) Prediais (consideram-se rendimentos prediais 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 respectivos 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 do uso de partes comuns de prédios);



- g) De capitais (consideram-se rendimentos de capitais os definidos no artigo 5.º do Código de IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros activos financeiros;
 - h) Outras fontes de rendimento (excepto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
2. Sempre que dos imóveis referidos na alínea f) do número anterior não resultem rendas ou destas resulte um valor inferior a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial actualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respectiva aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem; a não ser que o imóvel se destine a habitação permanente do requerente e do respectivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.
3. Sempre que os rendimentos referidos na alínea g) do número 3 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.

Artigo 21º

Cálculo das despesas fixas do agregado familiar do utente

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 público da zona de residência;
 - d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
2. O somatório das despesas mensais fixas a que se referem as alíneas b), c) e d) têm como limite máximo o montante da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG).



Artigo 22º

Prova dos rendimentos e das despesas fixas do agregado familiar do utente

1. A prova dos rendimentos e despesas fixas é efectuada mediante a apresentação dos seguintes documentos:
 - a) Declaração anual de rendimentos do Centro Nacional de Pensões ou documento equivalente (onde conste a pensão do utente para o ano corrente);
 - b) Declaração de IRS e respectiva nota de liquidação dos elementos do agregado familiar do utente (ou certidão de dispensa de entrega de IRS);
 - c) Declaração de situação económica do agregado familiar do utente e respectivos comprovativos.
2. Para além dos documentos referidos no número anterior, a SCMVC pode solicitar outros documentos que ajudem a comprovar a real situação económica do agregado familiar do utente.
3. Sempre que persistam dúvidas sobre a veracidade das declarações entregues ou a documentação disponibilizada esteja incompleta, após se efectuarem as diligências adequadas a SCMVC pode estipular, unilateralmente, o montante da comparticipação a pagar.
4. O utente e os restantes elementos do seu agregado familiar podem solicitar à SCMVC a dispensa de apresentação dos documentos comprovativos da sua situação económica.
5. Na situação referida no número anterior considera-se, de forma automática, a existência de condição económica suficiente para suportar a comparticipação máxima definida para a resposta social.

Artigo 23º

Comparticipação máxima

A comparticipação máxima a aplicar em cada ano não pode ultrapassar o custo médio real do utente verificado no Serviço de Apoio Domiciliário no ano anterior, salvo se tal resultar de disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social.

Artigo 24º

Revisão das comparticipações

1. A comparticipação do utente é, em regra, objecto de revisão por altura da renovação anual do contrato de prestação de serviços.



2. Para efeitos da revisão referida no número anterior devem ser entregues os documentos mencionados no artigo 22º.
3. Na falta de entrega, no prazo concedido para o efeito, dos documentos referidos no artigo 22º, a SCMVC pode estipular, unilateralmente, o montante da comparticipação a pagar, até ao limite máximo definido em regulamento interno.

Artigo 25º

Pagamento das comparticipações

1. As comparticipações devem ser liquidadas até ao dia 10 do mês a que dizem respeito.
2. Sempre que devidamente autorizado pela SCMVC, o pagamento pode ser efectuado até ao dia 30 do mês respectivo.
3. Caso o pagamento tenha lugar para além do prazo acordado há lugar à aplicação de uma penalização de 20€.
4. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias é motivo para a exclusão do utente.
5. As comparticipações devem ser liquidadas através de transferência bancária ou nos serviços administrativos da SCMVC.
6. Em casos devidamente justificados, e mediante solicitação expressa, o pagamento pode ser efectuado no domicílio do utente, mediante o pagamento de um emolumento de 2€.

Artigo 26º

Pagamento de outros serviços

1. Os consumos adicionais previstos no n.º 3.º do artigo 6.º devem ser liquidados até ao dia 10 do mês de facturação.
2. Sempre que devidamente autorizado pela SCMVC, o pagamento pode ser efectuado até ao dia 30 do mês respectivo.
3. Caso o pagamento tenha lugar para além do prazo acordado há lugar à aplicação de uma penalização de 25%.

4. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 60 dias é motivo para que a SCMVC se recuse a prestar os serviços previstos no n.º 3.º do artigo 6.º.

Artigo 27º

Redução das participações

1. Caso a admissão não se verifique no início do mês a participação a pagar corresponde à aplicação da seguinte fórmula:

$$\frac{\text{participação}}{\text{n.º de dias do mês de admissão}} * \text{nº dias a frequentar no mês de admissão}$$

2. Em caso de caducidade do contrato nos primeiros 15 dias do mês, o valor a pagar corresponde a 50% da participação mensal.
3. Se a caducidade do contrato ocorrer a partir do dia 16 (inclusive), o valor a pagar corresponde à totalidade da participação mensal.
4. Há lugar a uma redução de 20% nas participações quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder os 15 dias consecutivos.
5. Apenas há lugar ao desconto referido no número anterior se nenhum dos serviços contratualizados for prestado.

CAPÍTULO IV

Condições Gerais de Funcionamento

Artigo 28º

Horário de funcionamento

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de segunda-feira a domingo, incluindo feriados, das 8h às 13h e das 14h às 18h. Os serviços são prestados, por norma, nos seguintes horários:

08h00 - 11h45	Equipa A: Higiene Pessoal (utentes totalmente dependentes) Equipa B: Higiene Pessoal (utentes que não estejam totalmente dependentes)
11h45 - 13h00	Equipa A: Alimentação Apoiada Equipa B: Entrega de Refeições (almoços)
14h00 - 17h00	Equipa A: Higiene Parciais
15h00 - 17h00	Equipa B: Higiene Habitacional e Tratamento de Roupa (quando aplicável)
17h00 - 18:00	Equipa B: Entrega de refeições (jantares)



Artigo 29º

Horário de atendimento

1. A directora técnica do SAD encontra-se disponível para atender os utentes e responsáveis que pretendam uma reunião todas as quartas-feiras, entre as 14h e as 16h.
2. O horário referido no número anterior poderá ser alterado por conveniência de serviço.
3. As reuniões devem ser solicitadas através do e-mail sad@scmviana.pt ou do telefone 258 808 510, ficando sujeitas a confirmação por parte da directora técnica.

Artigo 30º

Suspensão de serviços

1. Os utentes podem solicitar a suspensão da totalidade dos serviços contratualizados por determinado período de tempo.
2. A suspensão do serviço prevista no número anterior, desde que superior a 15 dias, confere o direito ao desconto previsto no n.º 4 do artigo 27.º.
3. Os utentes podem solicitar a suspensão de parte dos serviços contratualizados por um ou vários dias.
4. A interrupção prevista no número anterior não confere o direito a qualquer tipo de desconto.
5. O pedido de suspensão parcial ou total dos serviços deve ser efectuado por escrito, através de mensagem electrónica para o e-mail sad@scmviana.pt, ou carta entregue à equipa do SAD e dirigida à directora técnica da resposta social.

Artigo 31º

Alteração de serviços

1. Os utentes podem solicitar a alteração dos serviços contratualizados.
2. Da alteração referida no número anterior não pode resultar a prestação de menos de 2 serviços.
3. Sempre que solicitarem uma alteração aos serviços os utentes devem entregar os documentos referidos no artigo 22.º.



4. Após apresentação de proposta de comparticipação por parte da SCMVC e entrega dos documentos solicitados, os utentes devem definir o tipo de despacho que pretendem relativamente à admissão: normal, urgente, extremamente urgente.
5. De acordo com o despacho pretendido, a integração ocorre:
 - a) Normal: até 10 dias úteis após a aceitação da proposta e entrega da documentação;
 - b) Urgente: até 5 dias úteis após a aceitação da proposta e entrega da documentação;
 - c) Extremamente urgente: até 2 dias úteis após a aceitação da proposta e entrega da documentação.
6. A alteração dos serviços contratualizados carece do pagamento dos seguintes emolumentos:
 - a) Normal: 10 euros;
 - b) Urgente: 20 euros;
 - c) Extremamente urgente: 30 euros.
7. A alteração aos serviços é gratuita se for efectuada aquando da renovação anual do contrato e solicitada com 60 dias de antecedência.
8. A alteração aos serviços apenas produz efeito após a assinatura de uma adenda ao contrato de prestação de serviços.

Artigo 32º

Direito dos utentes

1. Os utentes do SAD têm o direito de:
 - a) Serem tratados com respeito e urbanidade pelos colaboradores e direcção da SCMVC;
 - b) Exigir a inviolabilidade da correspondência;
 - c) Exigir a custódia das chaves que dão acesso à sua habitação em local seguro e apropriado;
 - d) Aceder às informações constantes no seu processo individual;
 - e) Exigir respeito quanto à sua individualidade, convicções, valores, religião e ideal político;
 - f) Usufruir do plano de cuidados estabelecido, excepto quando solicitarem a sua dispensa;
 - g) Exigir qualidade na prestação dos serviços.

Artigo 33º

Deveres dos utentes

1. Os utentes do SAD devem:
 - a) Cumprir com as normas deste regulamento;



- b) Pagar as participações durante o mês corrente, nos termos estabelecidos no contrato de prestação de serviços;
- c) Evitar conflitos e respeitar os colaboradores;
- d) Informar de forma antecipada sempre que pretenderem suspender os serviços;
- e) Apresentar, perante a Mesa Administrativa ou direcção técnica, sugestões, reclamações ou queixas que porventura entendam subscrever.

Artigo 34º
Direitos da SCMVC

1. São direitos da SCMVC:

- a) Exigir dos utentes o cumprimento do presente regulamento;
- b) Reencaminhar o utente para outra resposta social que a legislação considere adequada, sempre que a qualidade de vida do utente esteja em causa, devendo esta transferência ser efectuada em articulação com os seus familiares e responsável;
- c) Cessar o contrato com o utente nos termos do artigo 37º do presente regulamento.

Artigo 35º
Deveres da SCMVC

Para além das demais obrigações legais ou constantes deste regulamento, a SCMVC obriga-se a:

- a) Garantir o bom e seguro funcionamento da resposta social;
- b) Assegurar o respeito pela individualidade e dignidade humana dos utentes;
- c) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao normal funcionamento do SAD;
- d) Fornecer a cada utente um exemplar deste regulamento no acto da respectiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
- e) Organizar um processo individual por utente;
- f) Planificar anualmente as actividades a desenvolver;
- g) Afixar, em local visível, no estabelecimento que serve de base ao SAD, o nome da directora técnica, as ementas e o horário de atendimento;
- h) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da resposta social.



Artigo 36º

Responsável pelo utente

1. O responsável é a pessoa que, em conjunto com o utente, assina o contrato.
2. Para efeitos de relação contratual a SCMVC relaciona-se apenas com o utente e o responsável.
3. O responsável tem direito a:
 - a) Receber informações sobre o utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima;
 - b) Ser recebido pela direcção técnica ou Mesa Administrativa, sempre que se justifique;
 - c) Efectuar reclamações e sugestões;
 - d) Usufruir dos demais direitos atribuídos ao utente que não sejam de natureza pessoal.
4. O responsável tem os seguintes deveres:
 - a) Responsabilizar-se, solidariamente e como fiador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à SCMVC, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respectivas penalizações;
 - b) Respeitar as cláusulas do contrato e do presente regulamento que não sejam de natureza pessoal do utente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que essa cessação seja em conjunto com o utente;
 - c) Acompanhar e prestar informações acerca do utente, colaborando com a SCMVC na satisfação das suas necessidades;
 - d) Comparecer sempre que tal lhe seja solicitado;
 - e) Assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio e em nome do utente sempre que, por qualquer razão, este esteja impedido de o fazer.

CAPÍTULO V

Disciplina e Cessação de Serviços

Artigo 37º

Sanções e exclusões

1. Os utentes ficam sujeitos a sanções quando desrespeitam o regulamento e outras determinações em vigor na SCMVC.
2. As sanções são aplicadas pela Mesa Administrativa conforme a gravidade das faltas:



- a) Advertência;
 - b) Exclusão.
3. Ficam sujeitos ao cancelamento do seu lugar no Serviço de Apoio Domiciliário os utentes que manifestem comportamento anti-social ou agressivo que coloque em perigo a segurança dos colaboradores ou que perturbem o bom funcionamento da resposta social.
4. Os comportamentos considerados muito graves podem ser encaminhados para o tribunal.

Artigo 38º

Cessação da prestação de serviços

1. O contrato de prestação de serviços pode cessar por:
 - a) Acordo entre as partes, o qual deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos;
 - b) Não renovação;
 - c) Caducidade (falecimento do utente; impossibilidade superveniente e absoluta da SCMVC continuar a prestar o serviço; dissolução da SCMVC ou alteração do seu corpo estatutário; ausência do utente por um período superior a 30 dias sem motivo justificado; mudança de residência que impossibilite a continuidade da prestação do serviço);
 - d) Rescisão por uma das partes;
 - e) Incumprimento do presente regulamento e das normas contratuais;
 - f) Inadaptação do utente.
2. A cessação de contrato tem de ser comunicada, por escrito, com a antecedência mínima de 60 dias.
3. O não cumprimento do prazo referido no número anterior implica o pagamento das comparticipações correspondentes ao prazo de aviso em falta.
4. Em caso de mudança de residência que impossibilite a continuidade da prestação dos serviços, não se aplica o disposto nos números 2 e 3 do presente artigo, desde que a referida mudança seja devidamente comprovada, até ao 10.º dia após o término dos serviços.
5. O contrato pode cessar nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo devidas, nestes casos, as comparticipações daquele mês e respectivas despesas adicionais.
6. O contrato pode cessar por incumprimento de uma das partes, considerando-se justa causa:



- a) A quebra de confiança entre as partes;
- b) A existência de dívidas à SCMVC;
- c) O desrespeito pelas regras do SAD;
- d) O desrespeito pelos colaboradores da SCMVC;
- e) O incumprimento, por parte do responsável, das responsabilidades assumidas aquando da assinatura do contrato.

7. O responsável pelo utente apenas pode cessar o contrato em conjunto com o utente.

CAPÍTULO VI

Pessoal

Artigo 39º

Quadro de pessoal

1. O SAD dispõe de pessoal para assegurar a prestação dos serviços disponibilizados.
2. A selecção, recrutamento e formação do pessoal são da responsabilidade da Mesa Administrativa.
3. O quadro de pessoal e o organograma da resposta social devem estar afixados em local visível e de fácil acesso no estabelecimento que serve de sede ao SAD.

Artigo 40º

Direcção técnica

1. A direcção técnica do SAD é assegurada por um técnico com formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais.
2. A identificação da direcção técnica deve estar afixada em local visível e de fácil acesso no estabelecimento que serve de base ao SAD.
3. Em caso de ausência do(a) director(a) técnico(a) a responsabilidade pelo funcionamento do SAD é assumida por quem a direcção técnica definir, devendo-se privilegiar a opção por um elemento da equipa, salvo indicação em contrário da Mesa Administrativa.

Artigo 41º

Deveres gerais dos colaboradores

1. É dever dos colaboradores:



- a) Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa;
- 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 contactem com a SCMVC;
- c) Tratar os utentes e respectivos familiares com respeito, dignidade, compreensão e carinho, não sendo permitidas insinuações, palavras ou acções que os ofendam ou atentem contra o seu pudor e dignidade;
- d) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
- e) Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que diga respeito à execução e disciplina do trabalho;
- f) Guardar lealdade à SCMVC, respeitando o dever de sigilo profissional;
- g) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da SCMVC;
- h) Participar nas acções de formação que lhes forem proporcionadas;
- i) Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;
- j) Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da SCMVC de modo a melhorar o seu funcionamento;
- k) Prestigiar e zelar pelos interesses da SCMVC;
- l) Proceder de forma profissional, com correcção e aprumo moral;
- m) Comunicar, à direcção técnica, as faltas e deficiências de que tenham conhecimento;
- n) Não aceitar objectos ou valores dos utentes ou familiares;
- o) Cumprir o Código de Boas Práticas, o Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho, as circulares, ordens de serviço e directivas emanadas pelos serviços competentes.
- p) Cumprir as normas do Regulamento Geral da Protecção de Dados, guardando absoluto segredo sobre dados da vida pessoal, económica, familiar e clínica dos utentes.

Artigo 42º

Direitos gerais dos colaboradores

A SCMVC garante a todos os colaboradores os direitos definidos na legislação e no acordo colectivo de trabalho em vigor.



CAPÍTULO VII

Protecção de Dados Pessoais

Artigo 43º

Definição de dados pessoais

Consideram-se dados pessoais todos e quaisquer dados relativos a pessoas singulares identificadas ou identificáveis, como o nome, morada, e-mail, idade, estado civil, dados genéticos, clínicos ou económicos.

Artigo 44º

Responsável pelo tratamento de dados

A entidade responsável pela recolha e tratamento dos dados pessoais é a SCMVC.

Artigo 45º

Dados pessoais recolhidos

1. No âmbito da sua actividade a SCMVC procede à recolha e ao tratamento dos dados pessoais necessários à prestação de serviços e diligências prévias, tratando, nesse âmbito, dados como o nome, a morada, o número de telefone, o endereço de correio electrónico, o número de identificação e o número de contribuinte do utente e do seu responsável.
2. A SCMVC procede ainda à recolha de dados económico-financeiros do utente e respectivos elementos do agregado familiar.
3. Alguns dos dados pessoais são de fornecimento obrigatório e a falta ou insuficiência desses dados implica a não prestação dos serviços.
4. Em situação alguma os dados recolhidos serão utilizados para outra finalidade que não esteja estritamente relacionada com a execução do contrato de prestação de serviços e diligências pré-contratuais.

Artigo 46º

Método de recolha de dados

1. A SCMVC recolhe os dados pessoais por escrito ou telefone.
2. Os dados pessoais recolhidos são tratados informaticamente e no estrito cumprimento da legislação de protecção de dados pessoais, sendo armazenados na base de dados da SCMVC.



Artigo 47º

Finalidade do tratamento dos dados pessoais

Em geral os dados pessoais recolhidos destinam-se à gestão da relação pré-contratual e contratual, à adequação dos serviços às necessidades dos utentes, à realização de acções de informação e ao envio de inquéritos de satisfação.

Artigo 48º

Conservação dos dados pessoais

O período de tempo durante o qual os dados são armazenados e conservados varia de acordo com a finalidade para a qual são recolhidos. Existem requisitos legais que obrigam a conservar os dados por um período de tempo mínimo. Assim, e sempre que não exista uma exigência legal específica, os dados são armazenados e conservados por um período de cinco anos, findo o qual são eliminados.

Artigo 49º

Acesso, rectificação ou oposição ao tratamento dos dados pessoais

1. Nos termos do Regulamento Geral da Protecção de Dados Pessoais é garantido ao titular dos dados o direito de acesso, actualização, rectificação, oposição e eliminação dos seus dados pessoais.
2. O titular dos dados tem ainda direito à sua portabilidade e a ser informado sempre que exista uma violação na protecção dos mesmos, tendo o direito de reclamar para a autoridade de controlo.
3. Os direitos referidos nos números anteriores podem ser requeridos mediante pedido escrito endereçado à encarregada de protecção de dados pessoais.

CAPÍTULO VIII

Disposições Finais

Artigo 50º

Alterações ao regulamento

1. As alterações ao regulamento interno devem ser comunicadas ao utente, ou ao seu responsável, com uma antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.
2. Caso não concordem com as alterações efectuadas, os utentes têm trinta dias para cessar o contrato, dispensando-se o pagamento do valor referido no n.º 3 do artigo 38º.



3. Até 30 dias antes da sua entrada em vigor as alterações ao regulamento interno devem ser comunicadas ao Instituto da Segurança Social, I.P.

Artigo 51º

Integração de lacunas

Eventuais lacunas são supridas pela SCMVC tendo em consideração a legislação e os normativos em vigor sobre a matéria.

Artigo 52º

Livro de reclamações

1. O SAD possui livro de reclamações nos termos da legislação em vigor.
2. Não obstante o disposto no número anterior podem ser apresentadas reclamações ou sugestões.

Artigo 53º

Revogação

O presente regulamento revoga todas as disposições ou normas constantes de regulamentos anteriores que com ele sejam incompatíveis.

Artigo 54º

Entrada em vigor

O presente regulamento foi aprovado em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Viana do Castelo no dia 26 de Março de 2021, e entra em vigor no dia 01 de Junho de 2021.