



# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE SANTA COMBA DÃO

## SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



## REGULAMENTO INTERNO

Instituição Particular de Solidariedade Social

Quinta do Pereiro

3440-393 Santa Comba Dão

Contatos: 232 880 045 / 232 880 040

Site: [scmscdao.pt](http://scmscdao.pt)

Email: [misericordia.scdao@gmail.com](mailto:misericordia.scdao@gmail.com)

*Handwritten notes in blue ink:*  
A  
#  
A  
Quem  
Pois  
Ajuda

*Handwritten signature in blue ink:*  
A  
J. J. J.



Santa Casa da Misericórdia de Santa Comba Dão

Serviço de Apoio Domiciliário

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'D. Teresa Sousa' and 'Macedo']*

## CAPÍTULO I

### DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD

#### Artigo 1.º

##### Âmbito de Aplicação

1. O presente Regulamento aplica-se à valência de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), e contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos clientes, da resposta social SAD da Santa Casa da Misericórdia de Santa Comba Dão - SCM, sita em Quinta do Pereiro.

#### Artigo 2.º

##### Legislação Aplicável

Esta Instituição tem estatutos aprovados e registados na Direção Geral da Ação Social sob nº 38/85, folhas 20 verso e 31 do Livro das Irmandades das Misericórdias.

O presente regulamento rege-se pelo estipulado nas seguintes legislações:

- a) Portaria nº38/2013 de 30 de janeiro que estabelece as condições de instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário;
- b) Decreto-Lei nº172-A/2014, de 14 de novembro com alterações no Decreto-Lei nº76/2015 de 28 de julho- Aprova o Estatuto das IPSS;



## Santa Casa da Misericórdia de Santa Comba Dão

Serviço de Apoio Domiciliário

*Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'Amp - J', 'H', 'P', 'R', 'S', 'M', and 'J'.*

- c) Decreto-Lei nº 126-A/2021, de 31 de dezembro- procede à 3ª alteração do DL64/2007 de 14 de março e altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
- d) Portaria nº196-A/2015, de 1 de julho na redação atual, com alterações na Portaria nº 218-D/2019 de 15 de julho- Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo de contratualização com as Instituições, tendo em conta as especificidades no domínio da Segurança Social;
- e) A portaria nº 139/2007 de 29 de janeiro aprova o regulamento de registo das instituições particulares de solidariedade social;
- f) Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário – Protocolo de Cooperação em vigor que regula o modelo de relacionamento entre o estado e as Instituições do Setor Social e Solidário;
- g) Faq´s de julho de 2015 – operacionalização da revisão dos acordos de cooperação e participações para a resposta social SAD.

### Artigo 3.º

#### Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento/estrutura prestadora de serviços.



## Santa Casa da Misericórdia de Santa Comba Dão

Serviço de Apoio Domiciliário

### Artigo 4.º

#### Objetivos do SAD

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, estas não assegurem temporária ou permanentemente a satisfação das suas próprias necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.
2. O SAD, nas suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:
  - a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos clientes e famílias;
  - b) Prevenir a institucionalização desnecessária, decorrente de algumas situações de dependência;
  - c) Acautelar crises e a deterioração grave da situação pessoal e familiar;
  - d) Proporcionar apoio personalizado aos clientes e/ou suas famílias no seu domicílio, de forma a criar condições facilitadoras de desenvolvimento;
  - e) global, assegurando-lhe cuidados de ordem física e apoio social, estabilidade emocional e vivência social;
  - f) Contribuir para a promoção de atividades de sensibilização à comunidade envolvente que tenham por objetivo facilitar a integração do cliente dependente, com o objetivo de contribuir para a melhoria da qualidade de vida;
  - g) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
  - h) Promover a autonomia dos clientes;
  - i) Prestar apoio psicossocial aos clientes e familiares, de modo a contribuir pra o seu equilíbrio, bem-estar e melhoria da qualidade de vida.

*Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'Quilena' and 'Agnada'.*



**Santa Casa da Misericórdia de Santa Comba Dão**

Serviço de Apoio Domiciliário

**Artigo 5.º**

**Serviços e Atividades Desenvolvidas**

1. O SAD tem condições para prestar os seguintes serviços:
  - a) Confeção, transportes e distribuição de refeições respeitando as dietas prescritas;
  - b) Serviços prestada durante fins de semana e feriados;
  - c) Tratamento de roupa;
  - d) Cuidados de Higiene Pessoal diárias;
  - e) Cuidados de imagem (banho, manicure, pedicure);
  - f) Higiene Habitacional;
  - g) Serviço de Jantar;
  - h) Apoio na Medicação e Colaboração em cuidados de saúde (mudança de saco coletor/urina; mudança de fralda);
  - i) Ampliação do horário de serviço;
  - j) Atividades de Animação e socialização;
  - k) Apoio Psicossocial;
  - l) Outros serviços (pagamentos; compras, pequenos arranjos no domicílio, tele-alarme);
  - m) Transporte e acompanhamento a consultas e meios complementares de diagnóstico;
  - n) Acompanhamento a consultas e meios complementares de diagnóstico;
  - o) Disponibilização de produtos de Apoio à funcionalidade e autonomia (ex: camas articuladas, andarilhos, colchoes anti escaras).

*Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'A. J. Silva', 'A.', and 'A. J. Silva'.*



*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'P. A. M.', 'J. A.', 'D. S.', 'F. S.', 'A. S.', and 'J. S.']*

2. Sem prejuízo de o SAD poder assegurar os serviços referidos nas alíneas a), e b) do parágrafo anterior, deve ter-se em conta a existência na comunidade de serviços mais apropriados à satisfação das necessidades dos clientes.
3. Caso exista a necessidade da SCM efetuar 2 deslocações diárias ao domicílio do cliente para fazer a higiene pessoal e fornecer a alimentação, globalmente estes serviços são considerados quatro serviços.

### Artigo 6.º

#### Capacidade Instalada do SAD

A capacidade máxima de clientes no serviço SAD é de 50 clientes de ambos os sexos, no entanto apenas estão protocolados 39 clientes.

## CAPÍTULO II

# PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

### Artigo 7.º

#### Condições de Admissão

1. A admissão do cliente será feita tendo em conta as seguintes condições:
  - a) Indivíduos que se encontrem em situação de dependência física e ou psíquica, de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pelo SAD;



- b) Que a admissão seja da vontade do cliente/e ou seus familiares (condição indispensável);
- c) Ter razões fundamentadas que permitam a manutenção do cliente no domicílio, designadamente, a existência de um domicílio dotado de infraestruturas e de condições mínimas de habitabilidade;
- d) Ter o apoio necessário da parte de familiares, amigos e/ou voluntários, que lhe assegurem os cuidados informais (nos casos de cliente em situação de grande dependência).

### Artigo 8.º

#### Critérios de Admissão

1. A admissão de clientes será feita de acordo com os seguintes critérios:
  - a) Pessoas socialmente carenciadas;
  - b) Isolamento ou risco de isolamento social; ausência/indisponibilidade da família em assegurar o apoio necessário;
  - c) Pessoas socialmente carenciadas;
  - d) Grau de dependência;
  - e) Situações de emergência social;
  - f) Relatório clínico que ateste a não existência de doença infectocontagiosa ou relatório que especifique o tipo de enfermidade;
  - g) Frequentar outra resposta da SCM;
  - h) Ser natural e, de preferência, residente nas freguesias de Santa Comba Dão;
  - i) Ter um familiar direto a frequentar a resposta social;
  - j) Ser Irmão e/ou aposentado da SCM.



*Handwritten signatures and initials in blue ink:*  
- Top right: "Puz" and "Cury"  
- Middle right: "#12", "Quem", "Bair", "Agradado"  
- Bottom right: "J. F. Mendes"

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

### Artigo 9.º

#### Processo de Candidatura

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, normas, princípios e valores da SCM.
2. O indivíduo/ família deverá dirigir-se ao Diretor(a) Técnico(a) da valência, com realização de entrevista ao idoso ou à pessoa responsável por este, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá, nesse momento, entregar cópia dos seguintes documentos:
  - a) Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
  - b) Cartão de Contribuinte;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
  - d) Cartão de Utente (SNS);
  - e) Relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do cliente;
  - f) Comprovativo dos rendimentos do cliente e agregado familiar.

Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.



3. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas até ao final do ano em curso, após o término do ano deve o interessado ou seus representantes proceder à renovação da inscrição. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade.

### Artigo 10º

#### Admissão

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato feita pelo Diretor/a Técnico/a destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas princípios e valores da SCM.
2. As admissões serão efetuadas pela Mesa Administrativa sob proposta da Direção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos clientes e a deliberação da respetiva comparticipação mensal.
3. O processo de admissão termina com a celebração de contrato de prestação de serviços, anexo ao presente regulamento (Anexo I) e que dele faz parte integrante, que será assinado por representante da SCM e pelo cliente e/ou seu responsável legal.

### Artigo 11º

#### (Proteção de dados)

1. O Segundo Outorgante reconhece, aceita e presta o seu consentimento, em que o Primeiro Outorgante, para fins de gestão e outras finalidades permitidas por lei,



*[Handwritten signatures in blue ink]*

recolha e trate os dados pessoais relativo à sua pessoa, na sua inscrição, morada, registo fotográfico, referencias, dados bancários e registos obrigatórios de utentes e responsáveis pelos utentes, assim como prestam o seu consentimento, que quando necessário o Primeiro Outorgante possa colocar essa informação à disposição de terceiros, prestadores de serviços, organismos públicos e quaisquer outras entidades, nos termos legais para o efeito. O Segundo Outorgante consente expressamente, nomeadamente, na recolha, registo e integração em base de dados, organização, conservação, adaptação, alteração, recuperação, consulta, utilização, eliminação e comunicação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de colocação à disposição, incluindo a possibilidade de comparação e interconexão.

2. O Segundo Outorgante terá direito a aceder a esta informação nos termos legais aplicáveis.

## Artigo 12.º

### Período de ambientação

A admissão será feita sempre condicionada ao período experimental de 1 a 3 meses, quer para uma perfeita ambientação, quer para observação e verificação ratificadora das condições a que se refere este regulamento.

## Artigo 13.º

### Registo dos Clientes

1. Deverá existir registo de clientes, atualizado, onde conste a identificação, motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência.
2. O processo individual deve permanecer na Instituição.



*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'F. J. Silva', 'A. Silva', 'F. Silva', 'A. Silva', and 'J. Silva']*

### Artigo 14.º

#### Contrato de Prestação de Serviços

1. A prestação de serviços do SAD pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, após a sua celebração.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os clientes e seus responsáveis, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.
4. Sempre que o cliente não possa assinar o regulamento interno e 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, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável, devendo ainda ser aposta impressão digital do cliente, e escrever-se “a rogo de”.
5. O Regulamento Interno, salvo em casos excepcionais e a pedido do Responsável, ser-lhe-á entregue pessoalmente.



*Handwritten signatures and notes in blue ink:*  
- Top right: "aug"  
- Middle right: "Quem fous" and "Maceda"  
- Bottom right: "J. Fernandes"

### Artigo 15.º

#### Comunicações

1. É da exclusiva responsabilidade do cliente e/ou responsáveis a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

### Artigo 16.º

#### Processo Individual de Cliente

1. Nesta Instituição existe, para cada cliente, um processo onde consta:
  - a) Ficha de Inscrição;
  - b) Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
  - c) Fotocópias dos documentos pessoais;
  - d) Contrato de prestação de serviços;
  - e) Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do cliente- familiar ou significativo;
  - f) Dados de identificação e caracterização social do cliente;
  - g) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência;
  - h) Identificação de contacto(s) de pessoa(s) do cliente em caso de emergência/necessidade;
  - i) Ficha de avaliação diagnóstica;
  - j) Programa de Acolhimento Inicial e respetivo relatório;
  - k) Relatório de avaliação das necessidades e potenciais do cliente;
  - l) Plano individual (PI) e respetiva revisão;



*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'P. Cruz', 'R. Sem', 'F. S.', 'A. S.', and 'J. S.']*

- m) Relatórios de monitorização e avaliação do PI;
- n) Registos dos serviços prestados, das ocorrências de situações anómalas, entradas e saídas da casa do cliente, das reclamações e participação nas atividades;
- o) Ficha de registos diários;
- p) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente, com declaração de monitorização de cedência de chaves;
- q) Outros documentos considerados relevantes.

## CAPÍTULO III

# COMPARTICIPAÇÕES

### Artigo 17.º

#### Determinação da Comparticipação

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

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



## Santa Casa da Misericórdia de Santa Comba Dão

Serviço de Apoio Domiciliário

2. A comparticipação financeira devida pela utilização de quaisquer serviços presentes no Art. 5º, do presente Regulamento, abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar, não podendo exceder o custo médio real do cliente calculado no ano anterior, nem exceder 75% do rendimento per capita, de acordo com o seguinte quadro:

SAD 5 Dias	Percentagem a aplicar
<b>Mínimo 2 serviços</b>	45%
<b>SERVIÇOS</b>	
Confeção, transporte e distribuição de refeições, respeitando as dietas prescritas	25%
Fins de semana e feriados	20%
Tratamento da Roupa	5%
Cuidados de higiene pessoal diários	10%
Cuidados de imagem (banho, manicure, pedicure)	5%
Higiene habitacional	5%
Jantar	5%
Apoio à medicação e colaboração nos cuidados de saúde (mudança de saco lotetor/urina, mudança de fralda)	5%
Atividades de animação e socialização	5%
Apoio psicossocial	5%
Ampliação do horário de serviço	5%
Outros serviços (pagamentos, compras, pequenos arranjos no domicílio, tele-alarme)	5%
<b>SERVIÇOS EXTRA</b>	
Transporte e acompanhamento dentro do concelho	15€ (taxa fixa)
Acompanhamento fora do concelho	taxa fixa de saída: 10€, valor hora: 5€
Transporte e acompanhamento	Taxa fixa de saída: 10€, valor hora: 5€, valor
Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e autonomia (ex. camas articuladas, andarilhos, colchões anti escaras)	gratuito



*[Handwritten signatures in blue ink, including names like 'Augusta', 'João', and 'Joaquim']*

3. É condição de aceitação da candidatura ao SAD, a contratação de pelo menos 2 serviços.
4. O SAD pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, que podem ser pagos, mediante preçário supra apresentado.

### Artigo 18.º

#### Cálculo do Rendimento Per Capita

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

$$RC = \frac{RAF - D}{N}$$

#### Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do cliente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do Agregado Familiar

### Artigo 19.º

#### Prova dos rendimentos e despesas do Cliente

1. A prova dos rendimentos do cliente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.



*[Handwritten signatures and notes in blue ink, including 'Duzentos e cinquenta' and 'Aprovado']*

2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a SCM convencionar um montante de comparticipação do cliente.
3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do cliente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do cliente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

### **Comparticipação financeira de Clientes**

### **Abrangidos pelo Acordo de Cooperação**

#### **Artigo 20.º**

#### **Comparticipação**

1. As comparticipações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, a efetuar no início do início do ano civil.
2. As Comparticipações por Dependência fazem parte do rendimento do cliente para o cálculo do rendimento *per capita*.
3. A comparticipação do cliente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 08 do mês a que se refere, sendo a primeira prestação liquidada no ato de admissão.



*[Handwritten signature]*

4. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isto não se registre, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.
5. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, poderá ser motivo para exclusão da resposta social.
6. Iniciando-se o SAD na primeira quinzena do mês, o cliente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade. No caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês o cliente pagará metade da mensalidade.
7. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

*[Handwritten signatures and initials]*

### Artigo 21.º

#### Conceitos

**Despesas Fixas** – consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:

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



*Handwritten signature in blue ink.*

## Comparticipação financeira de Cliente

### Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Relativamente aos clientes que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da participação do cliente e/ou familiar, desde que não ultrapasse o custo médio por cliente (devidamente afixado) registado no ano anterior.

*Handwritten notes in blue ink:*  
# of  
Quilómetros  
Fais  
Aguarda  
A  
J. P. P.

## CAPÍTULO IV

### CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

#### Artigo 22.º

##### Horário de Funcionamento

O SAD funciona 5 dias por semana podendo ser extensível ao fim de semana, entre as 08h:30 às 18h:00, podendo ser alargado a outros períodos, tendo por base os acordos específicos contratados com os clientes, 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.

Nos dias de Natal, Ano Novo e Páscoa o SAD terá horário ajustado a essas datas festivas e funcionam de acordo com a solicitação de cada cliente.



*Handwritten signatures in blue ink:*  
Fuz  
any  
Andreu  
H. D.  
Sous  
A. Sousa  
J. Sousa

### Artigo 23.º

#### Direitos dos Clientes

Os clientes do SAD têm os seguintes direitos:

- a) À inviolabilidade da correspondência;
- b) À custódia da chave do seu domicílio em local seguro;
- c) À informação dos seus familiares de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o cliente no seu domicílio;
- d) Às informações constantes no dossier do cliente no domicílio;
- e) Ao cliente respeito pela sua individualidade, convicções, valores, religião e ideal político;
- f) A um plano de cuidados estabelecidos;
- g) À qualidade nos serviços prestados.

### Artigo 24.º

#### Deveres dos Clientes

Os clientes da SAD devem:

- a) Informar atempadamente qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constitua impedimento para a prestação de serviços contratados;
- b) Pagar as mensalidades, pelos serviços prestados, durante o mês corrente.



Santa Casa da Misericórdia de Santa Comba Dão

Serviço de Apoio Domiciliário

*Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'Dulce', 'Sousa', 'Aparecida', and 'Jorge'.*

### Artigo 25.º

#### Direitos da SCM

São direitos da Instituição:

- a) Exigir dos clientes o cumprimento do presente Regulamento;
- b) Encaminhamento do cliente para outra Resposta Social da Misericórdia ou exterior a esta, que a Legislação considere adequada e, quando tal se justifique, pela necessidade de preservar a qualidade de vida do cliente e dos colaboradores, em articulação com os familiares e ou responsável pelo mesmo;
- c) Rescindir de Contrato com o cliente nos termos do Art. 27º do presente Regulamento.

### Artigo 26.º

#### Deveres da SCM

1. A SCM, além das demais obrigações legais ou constantes deste regulamento, obriga-se a:

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



- d) Organizar um processo individual por cliente;
- e) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo SAD.

## CAPÍTULO V

### DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

#### Artigo 27.º

##### Sanções/Procedimentos

1. Os clientes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na SCM.
2. As sanções serão aplicadas pela Mesa Administrativa, sendo lavradas em ata, aos clientes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
  - a) Advertência;
  - b) Cessação do contrato de prestação de serviços.
3. Ficam sujeitos ao cancelamento da prestação de serviços, os clientes que manifestem sintomas de doença mental, ou comportamento antissocial, que perturbe o bom funcionamento da resposta social.
4. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ser encaminhados para procedimento judicial.

*Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'Ary', 'Quilena', 'Bous', 'Alicia', and 'Jaqueline'.*



*Handwritten signature and initials in blue ink.*

### Artigo 28.º

#### Cessação da Prestação de Serviços

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
  - a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser redigido por escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
  - b) Revogação por uma das partes;
  - c) Incumprimento;
  - d) Inadaptação do cliente;
  - e) Cessa imediatamente em caso de óbito.
  
2. Em caso do cliente ou responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à SCM, com 60 dias de antecedência.
3. A não comunicação naquele prazo, implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais Outorgantes.
5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do cliente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
6. Considera-se justa causa, nomeadamente:
  - a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
  - b) A existência de dívidas à SCM, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
  - c) Desrespeito pelas regras do SAD, Equipa Técnica ou demais funcionários;

*Vertical column of handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'Quelens', 'Hof', 'Bais', 'Afonso', and 'Jorge'.*



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

- d) Incumprimento pelo responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.

## CAPÍTULO VI

### PESSOAL - DISPOSIÇÕES GERAIS

#### Artigo 29.º

#### Quadro de pessoal

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pela Mesa Administrativa da SCM;
2. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de Diretor(a) Técnico(a) licenciado/a na área das Ciências Sociais ou Ciências da Saúde;
3. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da SCM;
4. O quadro de pessoal encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação dos recursos humanos, formação e conteúdo funcional, deferido de acordo com a legislação normativa em vigor.

#### 5. Funções de Diretor Técnico:

- Dirigir o funcionamento do estabelecimento coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal;



*Handwritten signature in blue ink.*

*Vertical list of handwritten signatures in blue ink on the right margin.*

- Verificar as condições de confeção e serviço da alimentação em articulação com o Nutricionista/Dietista da Instituição que deverá proceder à afixação das ementas semanais nos termos da legislação em vigor;
- Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interlocutor privilegiado, informação/esclarecimento de natureza técnica, inerentes ao funcionamento da Instituição, tendo em vista a sua melhoria;
- Promover reuniões de trabalho com os clientes e com o pessoal, dispensando especial atenção à questão do relacionamento (interpessoal) prevenindo o conflito;
- Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor e/ou promover de acordo com a Mesa Administrativa ações de formação de acordo com as necessidades e interesses manifestados;
- Participar nas reuniões da Direção, quando forem tratados assuntos relativos ao funcionamento do estabelecimento, sempre que para tal seja convocada;
- Propor à Direção a admissão de pessoal, na situação de faltas prolongadas de trabalhadores efetivos;
- Propor à Direção a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de trabalhadores efetivos;
- Zelar pela aplicação do Regulamento Interno;
- Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo se necessário a visita domiciliária;
- Estudar a comparticipação do cliente de acordo com as normas orientadas das comparticipações familiares;
- Proceder ao acolhimento dos clientes com vista a facilitar a sua integração;
- Organizar e manter o processo individual de cada cliente fazendo parte do mesmo, para além das peças já referidas, toda a informação de carácter confidencial (apenas o pessoal Técnico deve ter acesso a este processo);



- Fomentar e reforçar as relações entre clientes, familiares, amigos e a comunidade em geral;
- Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando o intercâmbio entre Instituições, sobretudo a nível do concelho;
- Elaborar os planos de ação anuais;
- Elaborar os planos individuais;
- Organizar os serviços disponíveis e contratualizados, (indicados na página 12)

### Artigo 30.º

#### Deveres Gerais dos/as Funcionários/as

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da SCM;
2. 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 SCM;
3. Tratar os clientes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, palavras ou ações que as possam ofender ou atentar contra o seu pudor;
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
6. Guardar lealdade à SCM, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus clientes e trabalhadores;



*[Handwritten signature]*

7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da SCM, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela SCM, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da SCM, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;
11. Prestigiar a SCM e zelar pelos seus interesses, não participando em atos que a possam lesar e de que tenham conhecimento;
12. Proceder dentro da SCM como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral;
13. Comunicar as faltas e deficiências de que tenham conhecimento ao Coordenador/Diretor Técnico;
14. Não exercer qualquer influência nos clientes ou familiares, com o objetivo de ser apresentado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

*[Handwritten signatures and initials: Quisen, H, F, R, J]*

### Artigo 31.º

#### Direitos Gerais dos/as Funcionários/as

O Trabalhador(a) em serviço tem direitos:

- a) A todos os consignados na legislação em vigor;
- b) A serem tratados com dignidade e respeito.



*[Handwritten signatures in blue ink]*

## CAPÍTULO VII

### DISPOSIÇÕES FINAIS

#### Artigo 32.º

##### Alterações ao Regulamento

Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da SCM deverá informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

#### Artigo 33.º

##### Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, o SAD possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado ao/à Diretor (a) Técnico (a) ou o/a quem substituir, sempre que desejado.
2. O referido documento existe também em suporte digital o qual poderá ser acedido através do site ou endereço eletrónico em <https://www.scmscdao.pt>.
3. Não obstante, no número anterior poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao /à Diretor (a) Técnico (a) da valência.

#### Artigo 34.º

##### Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em vigor após a sua aprovação pela Mesa Administrativa da SCM.



*Handwritten signature in blue ink.*

**Artigo 35.º**

**Aprovação, Edição e Revisões**

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

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Santa Comba Dão, aos trinta dias do mês de janeiro de dois mil e vinte e cinco.

**A Mesa Administrativa,**

*Handwritten signature in blue ink.*  
\_\_\_\_\_

Provedor

*Handwritten signature in blue ink.*  
\_\_\_\_\_

Vice-Provedora

*Handwritten signature in blue ink.*  
\_\_\_\_\_

Secretário

*Handwritten signature in blue ink.*  
\_\_\_\_\_

Tesoureiro

*Handwritten signature in blue ink.*  
\_\_\_\_\_

Vogal

*Handwritten signature in blue ink.*  
\_\_\_\_\_

Vogal

*Handwritten signature in blue ink.*  
\_\_\_\_\_

Vogal

*Handwritten signature in blue ink.*  
\_\_\_\_\_

Vogal

*Handwritten signature in blue ink.*  
\_\_\_\_\_

Vogal