
Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário Casa das Glicínias

Benéfica e Previdente – Associação Mutualista



REGULAMENTO INTERNO DA RESPOSTA SOCIAL
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

CLÁUSULA I

Âmbito de aplicação

A Benéfica e Previdente – Associação Mutualista, com estatuto de Instituição Particular de Solidariedade Social, pessoa coletiva n.º 505992779, com sede na Rua dos Bragas, n.º 68, 4050 – 122 Porto, devidamente registada na Direção-Geral da Segurança Social, sob a inscrição n.º 2/2003 folhas 149 e 149 verso do Livro 2 das Associações de Socorros Mútuos, possui a gestão da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), que se rege pelas cláusulas a seguir descritas.

CLÁUSULA II

Localização e área de intervenção

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona nas instalações da “Casa das Glicínias”, localizada na Rua de Contumil, n.º 107, 4350-132 Porto e intervém nas freguesias de Campanhã e Bonfim, de acordo com o protocolo de cooperação com a Segurança Social.

CLÁUSULA III

Legislação Aplicável

Esta estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado na Portaria n.º 38/2013 de 30 de janeiro, Circular n.º 4, de 16 de Dezembro de 2014, Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março e Portaria 196-A/2015, de 1 de julho.

CLÁUSULA IV

Objetivos

O presente Regulamento Interno visa:

- a)** Promover o respeito pelos direitos dos utentes, nomeadamente da sua dignidade e intimidade da vida privada;
- b)** Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da estrutura prestadora de serviços;
- c)** Promover a participação ativa dos utentes ou dos seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

CAPÍTULO II

DEFINIÇÕES E OBJETIVOS

CLÁUSULA V

Definição

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a idosos, adultos ou famílias quando, por motivos de doença, deficiência ou outros impedimentos, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das necessidades básicas e/ou atividades da vida diária. Consiste em dar apoio a famílias ou indivíduos que se encontrem em situação de maior isolamento, dependência ou marginalização social.

CLÁUSULA VI

Objetivos

São objetivos do SAD, nomeadamente:

- 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;
- d)** Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- e)** Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- f)** Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g)** Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

CLÁUSULA VII

Documentos orientativos

Os serviços do SAD orientam-se de acordo com as diretrizes definidas pelos planos individuais elaborados para cada utente.

CAPÍTULO III

PROCESSO DE ADMISSÃO

CLÁUSULA VIII

Condições de admissão

São condições de admissão no Serviço de Apoio Domiciliário:

- a)** Pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e/ou

psíquica e que não possam assegurar, temporariamente 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) Residir nas freguesias de Campanhã, Bonfim e área envolvente;

c) Ter condições mínimas de salubridade e habitabilidade para a realização dos cuidados.

CLÁUSULA IX

Critérios de priorização

Os indivíduos serão admitidos para as vagas existentes, conforme as seguintes prioridades:

a) Indivíduos social e economicamente mais desfavorecidos;

b) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar os cuidados básicos;

c) Risco de isolamento social;

d) Familiares a frequentar o estabelecimento;

e) Residência próxima do estabelecimento.

CLÁUSULA X

Responsabilidade de admissão

A admissão do utente na resposta social é da responsabilidade da Direção Técnica e será feita de acordo com as cláusulas constantes no presente Regulamento.

CLÁUSULA XI

Inscrição

1. A inscrição nos serviços poderá ser feita em qualquer altura do ano, ficando a admissão dependente da existência de vagas e do parecer da Direção Técnica.

2. Aquando da inscrição deverão ser apresentados os seguintes documentos:

a) Bilhete de Identidade do utente e do representante legal;

b) Cartão de contribuinte fiscal do utente e do representante legal;

c) Cartão de beneficiário da Segurança Social;

d) Cartão de serviço nacional de saúde ou outro subsistema;

e) Cartão de Cidadão, que substitui os documentos mencionados nas alíneas anteriores;

f) Relatório médico;

g) Comprovativo dos rendimentos de todos os elementos do agregado familiar;

h) Comprovativo de outros rendimentos;

i) Comprovativo da despesa com a renda de casa, ou valor da prestação mensal pela aquisição de habitação própria;

j) Comprovativo de despesas mensais com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

- k)** Comprovativo do recibo de passe do transporte público;
- l)** Outra documentação necessária para apreciação da inscrição.
- 3.** O pedido é registado na instituição, numa ficha de inscrição existente para o efeito.
- 4.** Não havendo vaga o idoso fica inscrito na lista de inscrições.

CLÁUSULA XII

Processo Individual

1. O processo individual do utente contém os seguintes elementos:

- a)** Identificação e contacto do utente;
- b)** Data de início da prestação dos serviços;
- c)** Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d)** Identificação e contacto do médico assistente;
- e)** Identificação da situação social;
- f)** Processo de saúde, que pode ser consultado de forma autónoma;
- g)** Programação dos cuidados e serviços;
- h)** Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i)** Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
- j)** Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- k)** Exemplar do contrato de prestação de serviços.

2. O processo individual é atualizado, sempre que necessário, é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável e está arquivado nas instalações do SAD.

CLÁUSULA XIII

Contrato de prestação de serviços

1. No ato da admissão será celebrado, por escrito, um contrato com o utente/representante legal ou pessoa próxima, onde constará nomeadamente, os direitos e deveres de ambas as partes, o período de vigência do contrato e as condições em que poderá haver lugar à sua cessaçãõ.

2. Os serviços a prestar, a sua periodicidade, o respetivo horário de funcionamento, bem como a participação familiar aplicável são dele parte integrante.

3. Qualquer alteração ao contrato é efetuado por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

4. Na assinatura do contrato deve ser anexado o presente Regulamento.

CLÁUSULA XIV

Desistência da frequência de serviços

- 1.** O contrato de prestação de serviços cessa, sempre que se verifique uma das situações:
 - a)** Falecimento do utente;
 - b)** Inadequação dos serviços às necessidades do utente.
- 2.** A rescisão do contrato por qualquer uma das partes exige o aviso prévio, por escrito, ao outro outorgante com a antecedência mínima de 30 dias, exceto na situação referida na alínea a). Não cumprindo este prazo, sujeitam-se ao pagamento do mês seguinte.
- 3.** A situação de falecimento do utente não confere o direito à restituição de qualquer valor da mensalidade previamente paga.

CAPÍTULO IV

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

CLÁUSULA XV

Quadro de Pessoal

- 1.** Para assegurar o seu normal funcionamento, a resposta social dispõe de um quadro de pessoal adequado, em conformidade com a legislação aplicável.
- 2.** O quadro de pessoal desta resposta social, encontra-se afixado nas instalações, em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (director/a técnico/a, assistente social e pessoal auxiliar), definido de acordo com a legislação em vigor.

CLÁUSULA XVI

Direção Técnica

- 1.** A direção técnica é assegurada por um elemento com formação superior, nas áreas das Ciências Sociais e Humanas;
- 2.** À direção técnica compete dirigir o SAD assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria da prestação de cuidados e serviços.

CLÁUSULA XVII

Ajudantes de ação direta

A prestação de cuidados é assegurada por ajudantes de ação direta, a quem cabe, nomeadamente:

- a)** Prestar os cuidados de higiene e conforto;
- b)** Apoiar no transporte de refeições e na limpeza do domicílio estritamente necessária à

natureza dos cuidados prestados;

c) Proceder ao acompanhamento das refeições, quando necessário;

d) Orientar quando necessário, a medicação prescrita, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde.

CLÁUSULA XVIII

Horário de funcionamento

1. Os serviços administrativos e de atendimento do Serviço de Apoio Domiciliário funcionam em regime diurno, nos dias úteis, das 9h às 12h30 e as 14h às 16h30;

2. A equipa de Ajudantes de Ação Direta do Serviço de Apoio Domiciliário funciona em regime diurno:

a) Todos os dias úteis, das 8h30 às 13h e das 14h às 16h30;

b) Quando contratado pelo utente, e de acordo com a capacidade de resposta da Instituição, o SAD funciona também aos sábados, domingos e feriados.

3. O SAD funciona durante todo o ano, exceto nos dias 1 de Janeiro, Domingo de Páscoa e 25 de Dezembro. Nos casos referidos anteriormente, está salvaguardada a prestação dos serviços mínimos aos utentes sem retaguarda familiar ou que deles necessitem.

4. Qualquer alteração do horário de funcionamento será previamente comunicado aos utentes.

CLÁUSULA XIX

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura, os seguintes serviços:

a) Fornecimento de Alimentação

As refeições são confeccionadas na Instituição e acondicionadas em marmitas, transportadas em sacos adequados para o efeito.

A alimentação é ajustada a alergias alimentares, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta, desde que, estas situações sejam prescritas por um profissional de saúde qualificado (médico ou nutricionista) ou os recursos disponíveis permitam a preparação e confeção dessas refeições.

A distribuição das refeições é feita aproximadamente entre as 11h e as 13h, pelas Ajudantes de Ação Direta.

As ementas são enviadas para os utentes no final do mês anterior. A ementa poderá ser sujeita a alterações por imposição do mercado.

b) Suplemento alimentar da noite

c) Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal

Os cuidados de higiene e conforto pessoal a prestar ao utente serão prestados de acordo com as necessidades de cada um, fazem parte dos cuidados de higiene e conforto pessoal:

- Banho completo;
- Banho parcial;
- Tratamento de unhas e do cabelo.

O material necessário para a prestação deste tipo de cuidados (bacias, toalhas, gel de banho, roupa) é da responsabilidade do utente e da família e assegurados pelos mesmos.

d) Higiene da Habitação

A higiene da habitação consiste na limpeza das divisões da casa do utente, estritamente necessárias à natureza dos cuidados prestados.

e) Tratamento de Roupa

O serviço de lavandaria através do qual é feito o tratamento da roupa dos utentes que dele necessitem está limitado à roupa de uso diário, de cama e de banho, exclusivas do utente.

O utente/família deverá preencher o registo "*Ordem de serviço da lavandaria*" que acompanhará a roupa para a lavandaria. Quando a roupa estiver pronta será entregue no domicílio do utente.

f) Serviço de animação/socialização

O serviço de animação/socialização pode variar entre atividades de animação, lazer, cultura, aquisição de bens e/ou géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade. A prestação dos serviços como aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços e deslocação a entidades da comunidade, deve ser pedido com 3 dias de antecedência, para melhor gestão dos recursos disponíveis.

g) Telecuidado

O Telecuidado é um serviço de apoio remoto que tem como função contribuir para o bem-estar dos utentes, prevenindo situações de risco e/ou possibilitando uma resposta mais rápida em situação de socorro durante 24h e 7 dias por semana.

CAPÍTULO V DIREITOS E DEVERES

CLÁUSULA XX

Direitos dos utentes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os utentes do SAD têm ainda os seguintes direitos:

- a)** Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;

- b)** Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- c)** A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem autorização prévia do utente ou família/pessoa próxima;
- d)** O direito à custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja confiada ao serviço;
- e)** Exigir a prestação dos serviços contratados;
- f)** Exigir qualidade nos serviços prestados;
- g)** Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
- h)** Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento;
- i)** Ter acesso ao livro de reclamações.

CLÁUSULA XXI

Deveres dos utentes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os utentes do SAD têm ainda os seguintes deveres:

- a)** Cumprir as normas da Instituição de acordo com o estipulado neste Regulamento;
- b)** Pagar pontualmente, até ao dia 10 (dez) de cada mês, a participação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária de responsabilidade do utente;
- c)** Avisar com antecedência devida a ausência temporária de serviços;
- d)** Respeitar e tratar com educação os colaboradores da Instituição;
- e)** Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde do utente;
- f)** Informar a Diretora Técnica da resposta social, sobre aspetos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações.

CLÁUSULA XXII

Direitos dos colaboradores

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os colaboradores do SAD gozam do direito de serem tratados com educação, lealdade e urbanidade por parte dos utentes e pessoas próximas.

CLÁUSULA XXIII

Deveres dos colaboradores

Aos colaboradores do SAD cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor.

CLÁUSULA XXIV

Direitos da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição ainda tem os seguintes direitos:

- a) A lealdade e respeito por parte dos utentes e pessoas próximas;
- b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

CLÁUSULA XXV

Deveres da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição ainda tem os seguintes deveres:

- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- b) Garantir a prestação de cuidados adequados à satisfação das necessidades dos utentes;
- c) Garantir aos utentes a sua individualidade e privacidade;
- d) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos utentes;
- e) Possuir livro de reclamações.

CAPÍTULO VI

Comparticipação Familiar

CLÁUSULA XXVI

Comparticipação familiar

1. O valor da participação familiar pela frequência da valência é determinado pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com as normas em vigor definidas na Orientação Normativa, descrita na Circular nº 4 de 16 de Dezembro de 2014.

2. A participação familiar devida pela utilização de serviços de apoio domiciliário é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* familiar, segundo os serviços pretendidos:

Cuidados e serviços do SAD	Ponderação
A - Higiene Pessoal	15%
B - 2ª Higiene Pessoal	15%
C - Alimentação	20%
D - Suplemento alimentar da noite	5%
E - Tratamento de Roupas	10%
F - Higiene de habitação	5%

G - Telecuidado	10%
H - Serviço de animação/ socialização	10%
I - Fim de semana e feriados	10%

3. A conjugação de 4 dos serviços previstos em A, B, C, E, F, G e H terá a ponderação máxima de 50%.

4. Considerando o rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, a percentagem a aplicar dos serviços prestados para apuramento da comparticipação familiar não poderá ultrapassar os 75%.

5. Haverá uma redução na comparticipação familiar mensal sempre que:

a) Se verifique a frequência dos serviços por mais do que um elemento do agregado familiar, sendo a redução de 20%;

b) Quando exista um período de ausência compreendido entre 15 e 31 dias não interpolados, devidamente justificado, sendo a redução de 10%;

c) Quando se verifique uma ausência superior a 31 dias não interpolados, desde que seja apresentado comprovativo por escrito quanto ao motivo válido que originou a ausência, sendo a redução de 75%. Apenas são considerados motivos válidos os seguintes: doença, acidente, férias, acompanhamento de familiares ou outras relacionadas com a integração social e familiar do utente e desde que não ocorram por um período superior a seis meses;

d) A admissão do utente seja feita no decorrer do mês, sendo a redução de 25% por cada semana em que não usufruiu do serviço;

e) Para além disso, a Instituição está atenta às necessidades do utente, reduzindo o valor da comparticipação sempre que, através de uma análise sócio-económica do agregado familiar, se conclua que o utente não tem possibilidade de pagar o valor efetivo;

6. As comparticipações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, a efetuar no início do ano civil, ou a qualquer momento por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar, designadamente no rendimento *per capita* mensal.

CLÁUSULA XXVII

Comparticipação familiar máxima

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social

CLÁUSULA XXVIII

Cálculo do rendimento *per capita*

1. De acordo com o disposto na Circular Normativa nº 4, de 16/12/2014, da Direção Geral de Segurança Social (DGSS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$$

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal;

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);

D = Despesas mensais fixas;

N = Número de elementos do agregado familiar.

CLÁUSULA XXIX

Conceito de agregado familiar

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 utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e)** Adotados 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.

1.1. 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.

1.2. 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 carácter temporário.

CLÁUSULA XXX

Rendimentos do agregado familiar

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;
- d)** De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e)** Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau

de licenciatura);

f) Prediais;

g) De capitais;

h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

1.1. 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.

1.2 Consideram -se rendimentos para efeitos da alínea c) do 4.1. 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.

1.3 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 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.

1.3.1. 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.

1.3.2. O disposto no número 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.

1.4. 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 no número seguinte.

1.5. Sempre que os rendimentos referidos no número 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.

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

CLÁUSULA XXXI

Despesas fixas

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.

1.1. Para além das despesas referidas em 1. a participação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar.

2. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do n.º 1. é estabelecido como limite máximo o valor do RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior ao RMMG é considerado o valor real da despesa.

CLÁUSULA XXXII

Prova de rendimentos e despesas

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

1.1. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após diligências consideradas adequadas, pode a Associação convencionar um montante de participação familiar até ao limite da participação familiar máxima.

1.2. A falta de entrega dos documentos a referidos em 1. no prazo concedido para o efeito determina a fixação da participação familiar máxima.

2. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

CLÁUSULA XXXIII

Pagamento da mensalidade

1. Aos utentes do serviço de apoio domiciliário e devido o pagamento de uma participação familiar de acordo com a tabela de participação familiar.

2. O pagamento da participação familiar é efetuado sempre até ao dia 10 do presente mês a que esta diga respeito.

3. O não pagamento dentro do prazo estabelecido, sem motivo considerado justificativo pelos serviços, implica um acréscimo de 10% à mensalidade inicial até ao dia 15 e um acréscimo de 20% após o dia 15. Não poderá nunca ultrapassar o fim do mês, situação em que a Direção da

Associação decidirá sobre a situação do utente em causa, ou anulação da inscrição.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

CLÁUSULA XXXIV

- 1.** Em caso de doença ou acidente, durante a prestação do serviço, a Associação obriga-se a comunicar imediatamente o facto à pessoa próxima do utente.
- 2.** Se necessário, serão promovidas as diligências para o encaminhamento do utente para respostas disponíveis no âmbito do Sistema Nacional de Saúde.
- 3.** A pessoa próxima do utente, depois de avisada pelos serviços, conforme referido no ponto 1, será responsável pelo devido acompanhamento do utente.
- 4.** A Associação não assume as despesas relativas a este processo.

CLÁUSULA XXXV

Penalidades

1. Aos utentes que não cumpram as disposições deste Regulamento, pratiquem atos que de alguma forma violem a lei ou provoquem danos à instituição, que violem grave ou reiteradamente os deveres contratualmente assumidos, serão aplicadas as seguintes penalidades:

a) Advertências;

b) Cessação do serviço.

2. A penalidade mencionada na alínea a) pode ser aplicada pela Diretora Técnica da resposta social; a aplicação da penalidade definida na alínea b) é da exclusiva competência do Conselho de Administração que despacha sobre o processo organizado pelo gestor, conforme a lei em vigor.

3. Os utentes em causa poderão recorrer das penalidades aplicadas através de contestação escrita dirigida ao Conselho de Administração, sendo este órgão soberano para (re)avaliar a situação e tomar uma decisão final que comunicará, também por escrito, ao utente. Após a reavaliação do Conselho de Administração, se o utente continuar insatisfeito com a decisão final poderá escrever no Livro de Reclamações.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

CLÁUSULA XXXVI

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o SAD possui livro de reclamações que poderá ser

solicitado sempre que desejado.

CLÁUSULA XXXVII

Alterações ao Regulamento Interno

Nos termos da legislação em vigor, a Associação deverá informar o utente ou seu representante legal, bem como o Instituto de Segurança Social, I.P., sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

CLÁUSULA XXXVIII

Omissões

Todas as omissões e dúvidas emergentes da aplicação do presente Regulamento serão resolvidas por deliberação do Conselho de Administração e incluídas nas normas de funcionamentos dos diferentes serviços.

CLÁUSULA XXXIX

Vigência

O presente Regulamento foi aprovado na atual redação, em reunião do Conselho de Administração de 13-11-2018, e entra em vigor a 02-01-2019, devendo ser revisto sempre que, superiormente, se considere oportuno.

✂ -----

Eu, _____, utente/ familiar responsável de utente (riscar o que não interessa) do **Serviço de Apoio Domiciliário** da Benéfica e Previdente – Associação Mutualista, declaro que tomei conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de funcionamento deste serviço, não tendo dúvidas em cumprir todas as normas atrás referidas.

_____, _____ de _____ de 20____
