

# REGULAMENTO INTERNO

## Serviço de Apoio Domiciliário



---

INTERNATO **S. JOÃO**

---



setembro de 2024

## ÍNDICE

### **CAPÍTULO I - Natureza e Fins**

<b>Art.1º</b> Natureza.....	4
<b>Art.2º</b> Princípios .....	4
<b>Art.3º</b> Objeto .....	4
<b>Art.4º</b> Legislação aplicável .....	5
<b>Art.5º</b> Objetivos.....	5
<b>Art.6º</b> Beneficiários .....	6
<b>Art.7º</b> Serviços de Apoio .....	6

### **CAPÍTULO II - Processo de Admissão**

<b>Art.8º</b> Condições de Admissão .....	8
<b>Art.9º</b> Critérios de Admissão .....	8
<b>Art.10º</b> Processo de Admissão .....	9
<b>Art.11º</b> Lista de Espera .....	11
<b>Art.12º</b> Admissão de Beneficiários/as .....	11
<b>Art.13º</b> Processo Individual .....	12

### **CAPÍTULO III - Instalações e Normas de Funcionamento**

<b>Art.14º</b> Instalações e Equipamentos .....	13
<b>Art.15º</b> Normas Gerais de Funcionamento .....	13
<b>Art.16º</b> Refeições .....	14
<b>Art.17º</b> Comparticipação .....	15
<b>Art.18º</b> Contrato de Prestação de Serviços .....	20
<b>Art.19º</b> Cessação da Prestação de Serviços.....	20
<b>Art.20º</b> Interrupção da Prestação de Serviços.....	21
<b>Art.21º</b> Capacidade do Serviço de Apoio Domiciliário.....	22
<b>Art.22º</b> Horários de Funcionamento.....	22
<b>Art.23º</b> Direção Técnica .....	22
<b>Art.24º</b> Quadro de Pessoal.....	22

#### **CAPÍTULO IV-Direitos e Deveres**

<i>Art.25º Direitos e Deveres dos Beneficiários .....</i>	23
<i>Art.26.º Direitos e Deveres da Instituição .....</i>	25
<i>Art.27º Direitos e Deveres dos Trabalhadores .....</i>	26
<i>Art.28º Direitos e Deveres de Familiares .....</i>	27

#### **CAPÍTULO V – Livro de Reclamações e Livro de Registo de Ocorrências**

<i>Art.29º Livro de Reclamações.....</i>	27
<i>Art.30º Livro de Registo de Ocorrências.....</i>	28

#### **CAPÍTULO VI - Disposições Finais**

<i>Art.31º Alterações ao Regulamento Interno.....</i>	28
---	----

#### **CAPÍTULO VII Entrada em Vigor**

<i>Art.32º Entrada em Vigor.....</i>	29
--------------------------------------	----

## **CAPÍTULO I**

### **Natureza e Fins**

#### **Art.1º**

##### *Natureza*

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é uma das respostas sociais do Internato de São João (ISJ), sito na Travessa do Loureiro, 8, Lisboa.

#### **Art.2º**

##### *Princípios*

O SAD caracteriza-se pelos princípios de proximidade territorial, geográfica e relacional e intervenção em parceria, cooperando e definindo a sua ação de forma articulada e integrada com outras entidades ou instituições, mas também com a família e outras pessoas responsáveis pela pessoa maior de idade, beneficiária direta de apoio domiciliário. Estes princípios são definidos em conformidade com os valores do Humanismo, dando prioridade ao primado da Pessoa, na sua singularidade, com integral respeito pela sua autonomia, procurando estimular e desenvolver as suas capacidades pessoais e competências relacionais e sociais.

#### **Art.3º**

##### *Objeto*

Este regulamento define as normas do SAD do ISJ, aplicáveis a todas as partes: ao ISJ, entidade prestadora dos serviços de apoio domiciliário; às e aos beneficiárias/os diretas/os dos serviços; a familiares e outra(s) pessoa(s) com responsabilidade para agir em representação das/os beneficiárias/os diretas/os dos serviços; e às e aos funcionárias/os prestadoras/es diretas/os e indiretas/os desses serviços.

**Art.4º**

*Legislação Aplicável*

O SAD rege-se pelo estipulado no Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de março, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei nº 33/2014 de 4 de março; pelo Decreto-Lei nº 172-A/2014 de 14 de novembro; pela Circular Normativa nº4/2014 de 16 de dezembro; pela Portaria nº 38/2013 de 30 de janeiro; pelos normativos aplicáveis no âmbito penal, cível; pelo consagrado no regime jurídico do maior acompanhado, criado através da Lei n.º 49/2018, de 14 de agosto; pelo disposto no presente regulamento; pelos demais normativos legais em vigor; e em conformidade com o definido pelo acordo de cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.

**Art.5º**

*Objetivos*

1. Os objetivos gerais do SAD são:
  - a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
  - b) Promover a conciliação entre as dimensões familiar e profissional da vida das/os principais cuidadoras/es;
  - c) Favorecer a permanência dos/as beneficiários/as diretos/as do SAD no seu meio habitual de vida, incluindo a habitação e o meio comunitário envolvente;
  - d) Promover a autonomia da pessoa, contrariando a sua dependência de outra(s);
  - e) Prestar os cuidados e fornecer os serviços adequados às necessidades pessoais de cada beneficiária/o direta/o, incluindo necessidades alimentares, de higiene pessoal e/ou do domicílio, sendo os cuidados e serviços específicos, objeto de contratualização.
  
2. Para a prossecução destes objetivos compete ao SAD garantir:
  - a) O respeito pelos usos e costumes socioculturais e pelas práticas da/o beneficiária/o direto/a do SAD;
  - b) O respeito pela individualidade e privacidade da/o beneficiária/o direto/a do SAD e pela sua família e/ou rede de suporte social não-formal e formal;

c) A ação articulada com profissionais e serviços que também visem e contribuam para o bem-estar e a saúde da/o beneficiária/o direto/a do SAD e promovam a conciliação entre as dimensões familiar e profissional da vida das/os principais cuidadoras/es.

#### **Art.6º**

##### *Beneficiários*

São beneficiários/as diretos/as do SAD, Pessoas cuja situação ou condição de risco, vulnerabilidade ou doença, permanentes ou transitórias, não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou realizar as atividades da vida diária, em segurança e/ou de forma adequada ou eficaz, sem privilégios nem prejuízo decorrentes da idade, sexo, religião ou profissão de fé, condição financeira, ascendência e naturalidade, deficiência, convicções políticas ou ideológicas, instrução, em conformidade com o princípio da Igualdade previsto no artigo 13.º da Constituição da República Portuguesa.

#### **Art.7º**

##### *Serviços de Apoio*

1. O SAD assegura a prestação dos seguintes serviços (em conformidade com o estipulado no nº3 do artigo 4.º da Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro):
  - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal, designadamente banho ou apoio ao banho, mobilização, com alteração de posição e/ou transferência de local, apoio no vestir, calçar e outras atividades quotidianas;
  - b) Higiene habitacional, destinada a manter a limpeza e salubridade da habitação ou de partes desta, essenciais ao bem-estar pessoal e prestação de serviços e cuidados;
  - c) Fornecimento de refeições e/ou apoio na sua toma, respeitando as dietas com prescrição médica e as necessidades pessoais, na adequação à situação ou condição pessoal, temporária ou permanente;
  - d) Tratamento de roupas de cama e/ou de repouso e roupas de banho e/ou materiais de higiene pessoal;

- e) Atividades de estímulo à participação na vida comunitária e social, designadamente de cultura e lazer;
  - f) Aquisição ou apoio na aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços fornecidos por outras entidades, acompanhamento nas deslocações a entidades ou serviços na comunidade de residência.
2. O SAD pode ainda assegurar outros serviços (em conformidade com o estipulado no nº4 do artigo 4.º da Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro), designadamente:
- a) Avaliação técnica do grau de autonomia da Pessoa beneficiária direta do SAD;
  - b) Apoio psicossocial às/aos beneficiárias/os diretas/os do SAD;
  - c) Cuidados de bem-estar e imagem, como corte e arranjo de cabelo, unhas, barba;
  - d) Assistência medicamentosa, em cumprimento de prescrição médica;
  - e) Planeamento, a curto e médio-prazo, de um envelhecimento ativo;
  - f) Planeamento de ações / reações face a cenários prováveis, como a interrupção de energia elétrica, quedas, sensação de mal-estar, sismos;
  - g) Planeamento de melhoria das condições de segurança no interior da habitação;
  - h) Encaminhamento e/ou acompanhamento a serviços na comunidade, de acordo com a capacidade de locomoção dos beneficiários e as condições de segurança da habitação no acesso à rua;
  - i) Realização de atividades ocupacionais, com fins lúdicos ou terapêuticos;
  - j) Formação e sensibilização de familiares e cuidadoras/es não-formais para a prestação de cuidados e prevenção da violência e maus-tratos;
  - k) Realização de pequenas modificações ou reparações no interior da habitação ou nos limites do domicílio visando aumentar as condições de segurança, o conforto e bem-estar;
  - l) Apoio na manutenção das atividades do quotidiano, incluindo elaboração de listas de compras, supervisão doméstica geral, manutenção de plantas e animais domésticos;
  - m) Substituição, temporária ou pontual, de cuidador/a informal (familiar ou profissional).

## CAPÍTULO II

### Processo de Admissão

#### **Art.8º**

#### **Condições de Admissão**

1. A admissão ao SAD obedece às seguintes condições:
  - a) Residir na Freguesia de Santo António ou outra(s) limítrofe(s), no Concelho de Lisboa;
  - b) Verificar-se, através de avaliação técnica, a existência de vantagens e/ou necessidade de apoio ou acompanhamento nas atividades da vida diária.
  
2. O SAD não se destina a pessoas que:
  - a) necessitem de cuidados permanentes (24 horas diárias);
  - b) necessitem de suporte de vida, do tipo respiratório, alimentar ou outro de cariz permanente e/ou que requeiram apoio clínico ou terapêutico especializado;
  - c) se encontrem, temporária ou permanentemente acamadas;
  - d) se encontrem, temporariamente ou permanentemente numa condição, situação ou estado que ultrapasse o âmbito de competência do SAD.

#### **Art.9º**

#### **Critérios de Admissão**

Os critérios de prioridade na hierarquização dos pedidos de SAD são os seguintes e aplicam-se pela ordem apresentada:

1. Pessoas idosas que estejam numa condição social e económica desfavorecida, incluindo por falta de apoio familiar;
2. Pessoas idosas impossibilitadas de realizar as suas atividades diárias, em segurança e com autonomia;
3. Ausência total ou omissão parcial de capacidade de outra pessoa, familiar ou não, prestar cuidados e/ou assistência à pessoa idosa que, por consequência, ficaria

- impossibilitada de realizar as suas atividades diárias e/ou com o seu bem-estar comprometido;
4. Pessoas que estejam numa situação ou condição de risco, independentemente da sua idade, impossibilitadas ou inibidas de realizar as suas atividades diárias, em segurança e com autonomia;
  5. Ausência total, omissão parcial de capacidade de outra pessoa, familiar ou não, e/ou inexistência de vontade de uma das partes de prestar e/ou de receber cuidados e/ou assistência à Pessoa.

#### **Art.10º**

##### ***Processo de Admissão***

1. O processo de admissão tem início com uma candidatura apresentada ao/à diretor/a técnico/a do SAD, nos dias de atendimento, durante todo ano, nas Instalações do ISJ ou através de meios eletrónicos (*e-mail* ou preenchimento da ficha de inscrição resumida disponível no *website*).
2. A candidatura é efetuada através do preenchimento de uma ficha de inscrição que será parte do processo individual da/o beneficiária/o.
3. A/O beneficiária/o deve fazer prova das informações que constam da ficha de inscrição e outras necessárias à avaliação técnica da candidatura mediante a entrega de documentos, cuja cópia ficará arquivada, incluindo:
  - a) Bilhete de Identidade / Cartão de Cidadão / Passaporte ou outro documento de identificação legal da Pessoa beneficiária do SAD e de representante legal, quando for esse o caso;
  - b) Bilhete de Identidade e de contribuinte / Cartão de Cidadão / Passaporte ou outro documento de identificação legal de pelo menos um familiar de referência ou outra pessoa que o represente ou substitua;
  - c) Comprovativo de morada e contacto telefónico de pelo menos um familiar de referência ou outra pessoa que o represente ou substitua, devendo estar disponível para ser contactado/a em caso de emergência;

- d) Relatório clínico atualizado, isto é, com data não anterior a dois meses em relação à data de preenchimento da ficha de inscrição;
  - e) Declaração de rendimento singular do ano anterior ao da data de preenchimento da ficha de inscrição;
  - f) Comprovativos de despesas correntes e permanentes;
  - g) Estatuto de maior acompanhado, nos casos em que se aplique.
4. O processo de admissão urgente pode ser tramitado sem processo de candidatura prévio, sem, contudo, dispensar a apresentação e arquivo de cópias dos documentos, no prazo máximo de um mês após a admissão urgente. A não entrega ou envio dos documentos poderá ter como efeito a nulidade da admissão implicando um processo de candidatura regular.
5. O processo de admissão inclui os seguintes procedimentos, que se presumem tacitamente autorizados:
- a) Realização de uma visita domiciliar para avaliação das necessidades e expectativas da pessoa beneficiária do SAD e das condições da sua habitação;
  - b) Avaliação individual de necessidades de cuidados pessoais, com elaboração de um plano de bem-estar, comodidade e conforto habitacional e integração social na comunidade;
  - c) Planeamento, apresentação e explicação dos serviços a prestar à pessoa beneficiária do SAD;
  - d) Informação e esclarecimento de normas contratuais e procedimentos na prestação de serviços;
  - e) Realização do inventário dos bens que a pessoa beneficiária usa, incluindo joias e outros pertences pessoais;
  - f) Identificação com registo dos espaços, equipamentos e utensílios da habitação a utilizar na prestação de apoio domiciliário;
  - g) Definição das regras e modos de entrada e saída do domicílio de prestadoras/es diretas/os de apoio domiciliário, incluindo as formas e ocasiões de utilização da chave da habitação e/ou do prédio e/ou da fração ou parte de habitação, nos casos em que se aplicar;

h) Elaboração de relatório técnico com registo do processo de adaptação da pessoa beneficiária do SAD que, se não for sucedido, pode dar lugar a rescisão do contrato, com esta causa.

**Art.11º**

***Lista de Espera***

As candidaturas ao SAD são registadas numa base de dados protegida em relação ao acesso à informação, por ordem de entrada determinada pela data e hora de preenchimento da ficha de inscrição. A prioridade da admissão é baseada nos critérios de admissão definidos no artigo 9.º.

**Art.12º**

***Admissão de Beneficiários***

1. A admissão é da responsabilidade técnica do/a diretor/a técnico/a do SAD corroborada pela direção do ISJ em exercício de funções.
2. Da decisão, após comunicação por escrito, entregue p.m.p. ou enviada, por correio eletrónico ou tradicional, cabe recurso devendo, para o efeito, ser, sumária e objetivamente, apresentados os principais argumentos de discordância ou contestação da decisão comunicada. O recurso deverá ser apreciado no prazo máximo de um mês a partir da data da sua apresentação/formalização, implicando uma reapreciação técnica das condições que fundamentaram a decisão comunicada e pode incluir o pedido de documentação ou a sua atualização.
3. No ato de admissão deverá ser facultado o presente regulamento interno e celebrado um contrato de prestação de serviços, entre a Pessoa beneficiário/a direto/a do SAD, um/a familiar de referência e a direção do ISJ, ficando estabelecidos os principais direitos e obrigações das partes. O referido contrato de prestação de serviços deverá ser assinado e rubricado em triplicado, ficando cada uma das partes signatárias com um original.

**Art.13º**

***Processo Individual***

1. O processo individual é de acesso restrito; da responsabilidade do/a diretor/a técnico/a do SAD; e permanece disponível para consulta da/o beneficiária/o direta/o, de outrém nomeado ao abrigo do regime do maior acompanhado e/ou de outro estatuto de promoção de direitos e defesa de interesses, juridicamente balizado.
  
2. O processo é constituído pelos seguintes elementos:
  - a) Os documentos previstos no artigo 10.º, devendo ser cópia de original;
  - b) Identificação de profissional(ais) de saúde e respetivo(s) contacto(s);
  - c) Informação clínica e/ou terapêutica necessária, incluindo de cariz alimentar, medicação, alergias e outras;
  - d) Documentos de diagnóstico e análise técnica;
  - e) Plano de desenvolvimento individual e avaliações periódicas com os respetivos relatórios;
  - f) Registo da prestação de serviços, participação em atividades, deslocações e saídas;
  - g) Registo de entradas e saídas da habitação do/a beneficiário/a do SAD;
  - h) Registo e descrição de ocorrências de situações anómalas ou reclamações, incluindo a identificação de pessoas presentes, local e duração de cada ocorrência;
  - i) Contrato de prestação de serviços;
  - j) Outros elementos considerados relevantes.
  
3. O processo individual será relacionado ao sistema de registo da assiduidade, ação e qualidade do desempenho de profissionais prestadores/as de cuidados e serviços do SAD e das ocorrências e reclamações ou sugestões de melhoria do SAD.

### **CAPÍTULO III**

## **Instalações e Normas de Funcionamento**

#### **Art.14º**

##### ***Instalações e Equipamentos***

1. O SAD funciona nas instalações do ISJ contando com gabinete para atendimento, sala de espera, instalações sanitárias, arrecadação, cozinha, despensa, lavandaria / rouparia.
2. Os equipamentos são da propriedade e responsabilidade, incluindo de manutenção, do ISJ, daqui decorrendo que o seu anormal funcionamento ou incorreta utilização em nada poderá afetar ou causar prejuízo às/aos beneficiárias/os diretas/os do SAD.

#### **Art.15º**

##### ***Normas Gerais de Funcionamento***

1. Funcionamento do SAD:
  - a) O horário do pessoal prestador de cuidados diretos é de 8 horas por dia, distribuídas de acordo com as necessidades do/a beneficiário/a, o plano de prestação de serviços definido pelo/a diretor/a técnico/a do SAD e corroborado pela direção do ISJ.
  - b) O SAD encontra-se encerrado no período noturno e nos dias 25 de dezembro e 01 de janeiro.
  - c) Nos casos em que os beneficiários não possuam autonomia para a locomoção e, por isso, seja confiada a chave do seu domicílio à equipa prestadora de serviços, esta fica responsável pela sua guarda, durante a prestação dos cuidados e após este período é guardada em local seguro da responsabilidade do ISJ;
  - d) Nas situações que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos, apoio técnico pontual, entre outros) o SAD

pode providenciar o melhor encaminhamento para o empréstimo, não estando este tipo de ajuda técnica incluído no valor da comparticipação;

e) O domicílio do/a beneficiário/a direto/a do SAD é inviolável, não sendo permitido fazer alterações, eliminar, destruir ou danificar bens e objetos sem prévia autorização;

f) No caso em que ocorra um óbito, na presença de funcionário/a ou no caso de este/a encontrar o corpo de uma pessoa que resida só, informa imediatamente a pessoa de referência e/ou familiar e o/a diretor/a técnico/a do SAD que diligencia com o objetivo de assegurar a presença de um/a médico/a para confirmar o óbito e/ou a transferência do corpo para Hospital ou outro equipamento.

#### **Art.16º**

##### **Refeições**

1. De acordo com o contratualizado, o SAD pode contemplar as seguintes refeições diárias:
  - a) Pequeno-almoço;
  - b) Almoço;
  - c) Lanche ou Ceia;
  - d) Jantar.
2. As refeições são distribuídas diariamente.
3. A ementa é semanal e dada a conhecer com a mesma periodicidade.
4. As dietas e regimes de alimentação especial prescritas por profissional de saúde são de cumprimento obrigatório.

#### **Art.17º**

##### **Comparticipação**

1. A comparticipação devida pela utilização do SAD é paga mensalmente.

2. O valor da comparticipação varia em função da quantidade e tipo de serviços contratualizados e é determinado pela aplicação de uma percentagem até 75% do rendimento “per capita” do agregado familiar (em conformidade com o estipulado pelo “Regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das Instituições Particulares de Solidariedade Social” (IPSS) que consta da Circular n.º 4 da Direção-geral da Segurança Social, de 16 de dezembro de 2014):

<b>SAD Dias Úteis</b>	<b>Percentagem a Aplicar</b>	<b>SAD Dias Úteis + Fim-de-Semana e Feriados</b>	<b>Percentagem a aplicar</b>
2 Serviços	40%	2 Serviços	50%
3 Serviços	50%	3 Serviços	60%
4 Serviços	60%	4 Serviços	70%
5 ou mais Serviços	75%	5 ou mais Serviços	75%

- a) O valor das comparticipações é objeto de revisão anual, a efetuar no início do ano civil, conforme determina o ponto 10.1 da Cláusula A da Circular nº 4/2014 de 16 de dezembro, com o limite de 5% de aumento;
- b) Se um/a beneficiário/a aumentar ou reduzir um serviço, o valor da mensalidade é revisto e aplica-se na mensalidade seguinte;
- c) O pagamento da mensalidade deverá ser efetuado até ao dia 08 de cada mês, sendo relativo ao mês em curso;
- d) O não pagamento da mensalidade no prazo estabelecido implica que a mensalidade seja acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte;
- e) Perante ausências de pagamento iguais ou superiores a 60 dias ou duas mensalidades, a Instituição poderá suspender o SAD até à regularização da situação;
- f) A análise de cada caso pode justificar a elaboração de um plano de pagamentos faseado que evitará a suspensão do serviço prevista na alínea anterior;
- g) O pagamento poderá ser efetuado em numerário ou através de transferência bancária nas instalações do ISJ;

h) O rendimento “per capita” mensal do agregado familiar é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

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

Por agregado familiar entende-se o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou 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 de idade, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores de idade na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutor/a ou outro cujo papel é regulado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adoptados e tutelados pelo/a beneficiário/a ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiadas/os por decisão judicial ou administrativa ao/à beneficiário/a ou a qualquer dos elementos do agregado.

Não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que:

- 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, ligado ao desempenho de uma missão, exercício de uma função ou similar.

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.

Por rendimento mensal ilíquido do agregado familiar entende-se o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, incluindo os subsídios de férias e de Natal.

Por comparticipação familiar entende-se o valor pago pela utilização dos serviços e prestação de cuidados, determinado em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

Por rendimento do agregado familiar (RAF) e para efeitos de determinação do montante de RAF, consideram-se os seguintes rendimentos:

1. do trabalho dependente;
2. do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;

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

3. de pensões, incluindo de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de natureza idêntica, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
4. de prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
5. de bolsas de estudo e de formação (exceto as atribuídas para a frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
6. prediais, considerando-se os rendimentos definidos no artigo 8º 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. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual 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. Este disposto não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do/a beneficiário/a direto/a do SAD e do respetivo 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.

7. de capitais, considerando os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que os rendimentos 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.
8. De outras fontes, exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida.

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

Por despesas fixas, para efeitos de determinação das despesas, entende-se a totalidade das despesas mensais fixas do agregado familiar, incluindo:

- a) 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.

Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) pode o ISJ estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, desde que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG será considerado o valor real da despesa.

A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima. A falta de entrega dos documentos, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

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

A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do/a beneficiário/a verificado na resposta social no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e do Ministério responsável por esta área. Considera-se custo médio real do/a beneficiário/a aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação, e do número de beneficiários que frequentaram a resposta social nesse ano.

#### **Art.18º**

##### ***Contrato de Prestação de Serviços***

1. Nos termos da legislação em vigor, entre a/o beneficiária/o direto do SAD ou seu representante legal e o ISJ é celebrado, por escrito, em triplicado, um contrato de prestação de serviços, datado e assinado pelas partes ficando cada uma com um original.
2. Em caso de eventuais alterações ao contrato de prestação de serviços é elaborada uma adenda ao contrato existente, sujeita à aprovação de ambas as partes e igualmente datada e assinada pelas partes, em triplicado, ficando cada uma com um original que apensará ao contrato.

**Art.19º**

***Cessação da Prestação de Serviços***

1. A/O beneficiária/o direta/o poderá cessar a prestação de serviços, por morte ou por denúncia do contrato, efetuada por escrito, com o mínimo de 15 dias de antecedência e produzindo efeitos no mês seguinte.
2. Em caso de falecimento nos primeiros quinze dias do mês poderá ser devolvido metade do valor da mensalidade; se o falecimento ocorrer após o dia 15 do mês, a mensalidade deverá considerar-se paga sem haver qualquer devolução.
3. Em caso de denúncia do contrato, se esta for efetuada em conformidade com o n.º 1 e a/o beneficiária/o deixar de o ser até ao dia 15 do mês deverá participar com 50% da sua mensalidade; caso deixe de ser beneficiário/a no dia 15 ou depois, deverá pagar a totalidade da mensalidade.
4. A prestação de serviços poderá ser cessada pelo SAD em casos de incumprimento das normas e deveres expressas neste regulamento ou por ausência injustificada de pagamento da mensalidade:
  - a) O desrespeito das normas e deveres com o intuito de prejudicar o ISJ, a sua direção, a direção técnica do SAD, as/os funcionárias/os do ISJ, poderá levar à cessação da prestação de serviços, devendo a decisão ser comunicada por escrito à/as beneficiária/o, familiar(es), representante legal, com um prazo de 30 dias de antecedência.
  - b) Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias ou dois meses, o ISJ poderá vir a cessar a prestação de serviços, após análise do caso.

**Art.20º**

***Interrupção da Prestação de Serviços***

1. A interrupção da prestação de serviços por iniciativa da/o beneficiária/o pode ocorrer por motivos de hospitalização, férias e/ou internamento ou integração em unidade de recuperação ou similar:
  - a) Em períodos de hospitalização inferiores a 15 dias a mensalidade é paga na totalidade; em períodos iguais ou superiores a 15 dias, a/o beneficiária/o deverá contribuir com 50% da mensalidade.
  - b) O gozo de férias deverá ser comunicado por escrito com o mínimo de 8 dias de antecedência. Se o período de férias for inferior a 15 dias a mensalidade é paga na totalidade; se for igual ou superior a 15 dias, a/o beneficiária/o deverá contribuir com 60% da mensalidade.
  - c) Nos casos em que a/o beneficiária/ solicite a interrupção da prestação de serviços para integrar uma unidade de recuperação ou similar, deverá fazê-lo por escrito com o mínimo de 15 dias de antecedência. Se o período de internamento ou integração não exceder os 6 meses, a/o beneficiária/o deve contribuir com 60% da mensalidade.
  
2. O prazo máximo de interrupção aceite é de três (3) meses para a situação de internamento hospitalar e de um (1) mês para férias/acompanhamento familiar.

**Art.21º**

***Capacidade do Serviço de Apoio Domiciliário***

O SAD do ISJ tem capacidade para 60 beneficiários, cabendo à direção do ISJ definir uma meta anual de cobertura dentro da capacidade.

**Art.22º**

***Horários de Funcionamento***

1. O SAD funciona todos os dias, incluindo feriados, podendo os horários e dias de funcionamento ser ajustados em função do grau de cobertura do SAD face à sua capacidade.
2. O horário de funcionamento é entre as 08:00 horas e as 20:00 horas.

**Art.23º**

***Direção Técnica***

1. A Direção Técnica do SAD é assegurada por um elemento com formação superior na área das ciências sociais, responsável pelo funcionamento do SAD.
2. O nome, formação, horário de atendimento e contactos encontram-se afixados no ISJ, em local visível.
3. A Direção Técnica do SAD responde à Direção do ISJ.

**Art.24º**

***Quadro de Pessoal***

1. Os recursos humanos afetos ao SAD incluem:
  - a) Diretor/a Técnico/a;
  - b) Ajudantes de ação direta;
  - c) Cozinheira/o;
  - d) Ajudante de cozinha;
  - e) Operador/a de lavandaria;
  - f) Administrativa/o.
2. Os recursos humanos afetos ao SAD podem incluir tarefeiros/as e outros/as prestadores/as de serviços.

## **CAPÍTULO IV**

### **Direitos e Deveres**

#### **Art.25º**

#### ***Direitos e Deveres dos Beneficiários***

1. São direitos de cada beneficiária/o:
  - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
  - b) Ser tratado/a com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
  - d) Ser informado/a das normas e regulamentos vigentes;
  - e) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
  - f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  - g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
  - h) Ter a garantia de que a guarda da chave do seu domicílio é feita em local seguro, da responsabilidade do ISJ;
  - i) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização;
  - j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço à/ao direção técnica do SAD e/ou à direção do ISJ;
  - k) A articulação de serviços e/ou profissionais numa ação integrada e de preferência desenvolvida na comunidade.

2. São deveres de cada beneficiária/o:
  - a) Observar o cumprimento das normas que constam do Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário e de outras decisões relativas à sua organização e funcionamento;
  - b) Colaborar com a equipa do SAD na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do contratualizado;
  - c) Comparticipar os custos da prestação dos serviços domiciliários, de acordo com a tabela em vigor, as normas deste regulamento e o contrato estabelecido com o ISJ;
  - d) Comunicar por escrito ao ISJ, com 15 dias de antecedência, a sua vontade ou necessidade de suspender o serviço, quer seja temporária ou definitivamente;
  - e) Respeitar as calendarizações e inscrições nas atividades e/ou outros serviços a fim de zelar pelo bom funcionamento da SAD e organização das atividades;
  - f) Comunicar, com, pelo menos, 48 horas ou dois dias de antecedência caso não queira participar ou frequentar algum/a serviço/atividade, para não comprometer a qualidade nem a organização do serviço e não prejudicar outra/o(s) beneficiário/a(s);
  - g) Respeitar a equipa e cada um/a dos/das funcionárias/os de apoio domiciliário, na sua individualidade, privacidade e nas suas convicções políticas e religiosas.

#### **Art.26º**

#### ***Direitos e Deveres da Instituição***

1. São direitos do ISJ:
  - a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
  - b) Contar efetivamente com a corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e apoio técnico;
  - c) Proceder à comprovação da veracidade das declarações prestadas pela/o beneficiária/o e/ou familiares no ato da admissão;
  - d) Fazer cumprir com o que está contratualizado, de forma a dar continuidade ao bom funcionamento do SAD;

e) Suspender o serviço, sempre que sejam, grave e/ou reiteradamente, violadas as regras do presente regulamento; posta em causa a boa organização dos serviços e/ou as condições e o ambiente necessário à efetiva prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento de funcionário/as, direção técnica do SAD e direção do ISJ, com terceiros, bem como a imagem do ISJ.

2. São deveres do ISJ:

- a) Aceitar o princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos económica e socialmente desfavorecidos;
- b) Respeitar a individualidade dos beneficiários dos serviços proporcionando-lhes um acompanhamento adequado e específico de cada caso e circunstância;
- c) Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da SAD, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira e a qualidade global da resposta social;
- e) Colaborar ativamente com os Serviços da Segurança Social e com a rede de parceiros;
- f) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- g) Avaliar o desempenho das/os profissionais, incluindo prestadoras/es diretas/os e indiretas/os de serviços, com a participação dos beneficiários diretos;
- h) Manter os processos atualizados e disponíveis;
- i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos, de acordo com legislação específica em vigor.

**Art.27º**

***Direitos e Deveres dos Trabalhadores***

1. São direitos de cada um/a dos/as trabalhadores/as afetos/as ao SAD:

- a) Ser tratada/o com respeito e dignidade;
- b) Frequentar ações de formação adequadas ao exercício profissional.

2. São deveres de cada um/a dos/as trabalhadores/as afetos/as ao SAD:
- a) Adotar uma conduta responsável, discreta e profissional, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia do ISJ;
  - b) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como o conforto necessário ao bem-estar de cada beneficiária/o;
  - c) No tratamento de cada beneficiário/a, levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceito, que possa conduzir a algum tipo de discriminação;
  - d) Não aceitar ou solicitar quaisquer dádivas, presentes, ofertas e/ou favores de qualquer natureza;
  - e) Considerar que o domicílio do/a beneficiário/a é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objetos;
  - f) Na ocorrência de um óbito, informar imediatamente o familiar/responsável, a direção técnica e o ISJ;
  - g) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e outros na sua dependência;
  - h) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício;
  - i) Não utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens do SAD e/ou do ISJ em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
  - j) Zelar por manter uma relação cordial de modo a desenvolver um espírito de equipa e de colaboração;
  - k) Informar a direção técnica do SAD e outros/as superiores hierárquicos/as sobre o impacto das decisões, ações e/ou medidas adotadas, habilitando-a com todas as informações necessárias à tomada de decisão, ao seu acompanhamento e avaliação.

**Art.28º**

***Direitos e Deveres de Familiares***

1. São direitos de Familiares e/ou Pessoa(s) de Referência dos/as beneficiários/as:

- a) Reclamar, caso não se verifique o cumprimento do que se encontra estipulado no Regulamento Interno, junto do/a Diretor/a Técnico/a, da direção do ISJ e/ou no Livro de Reclamações;
  - b) Ser tratado/a com respeito e dignidade por cada um/a dos/as funcionário/a(s), direção técnica e direção do ISJ;
  - c) Ser recebido pelo/a Diretor/a Técnico/a para esclarecimento de qualquer dúvida que envolva o familiar e/ou o contrato, bem como realizar sugestões para a melhoria dos serviços.
2. São deveres de Familiares e/ou Pessoa(s) de Referência dos/as beneficiários/as:
- a) Tratar com respeito e dignidade as/os beneficiárias/os, funcionários/as do SAD e ISJ;
  - b) Proceder atempadamente ao pagamento da comparticipação;
  - c) Respeitar as normas do Regulamento Interno;
  - d) Acompanhar o processo de admissão, integração e permanência nos serviços prestados de modo a contribuir para o bem-estar e qualidade de vida do/a beneficiário/a.

## **CAPÍTULO V**

### **Livro de Reclamações e Livro de Registo de Ocorrências**

#### **Art.29º**

##### ***Livro de Reclamações***

Este serviço dispõe de livro de reclamações.

#### **Art.30º**

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

O SAD dispõe de um Livro de Registo de ocorrências que serve para o registo de qualquer incidente ou ocorrência no regular funcionamento do SAD, no qual devem ser registadas

pelos/os ajudantes familiares e restante pessoal afeto à resposta social e posteriormente dadas a conhecer à diretora técnica, diariamente, todas as ocorrências não regulares.

## **CAPÍTULO VI**

### **Disposições Finais**

#### **Art.31º**

##### ***Alterações ao Regulamento Interno***

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifique qualquer alteração no funcionamento do SAD, incluindo as que resultem da avaliação dos serviços prestados, tendo como objectivo principal a sua melhoria.
2. O ISJ deverá informar e contratualizar com cada um/a dos/as beneficiários/as 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 nos termos previstos.
3. As alterações a este Regulamento serão comunicadas ao ISS, I.P.

## **CAPÍTULO VIII**

### **Entrada em Vigor**

#### **Art.32º**

##### ***Entrada em Vigor***

O presente regulamento foi aprovado em reunião de direção do ISJ a 25/01/2024 e revisto, em conformidade com a obtenção do licenciamento para funcionamento a 01/09/2024.