

REGULAMENTO-INTERNO



APOIO DOMICILIÁRIO

Lar 3.ª Idade Barão de Samora Correia

Alcochete

REGULAMENTO INTERNO

(SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO)

CAPÍTULO I ***DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD***

Artigo 1.º **(Âmbito e Aplicação)**

1. O presente Regulamento contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respectivos utentes, da resposta social Serviço de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia de Alcochete, sita em Largo Barão de Samora Correia, doravante abreviadamente designadas, respectivamente, por SAD e Misericórdia.

Artigo 2.º **(Legislação Aplicável)**

1. O SAD é norteado pelos princípios gerais estabelecidos no Compromisso da Misericórdia, normativos aplicáveis e pelo disposto no presente regulamento, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.

Artigo 3.º **(Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD)**

1. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos serviços da Misericórdia;
2. O seu tratamento e retenção é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à Instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei;
3. Os dados são tratados sob orientação do(a) responsável e do(a) encarregado da protecção de dados e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de utentes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade;

Artigo 4.º **(Objectivos do Regulamento)**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

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

Artigo 5.º
(Missão e Objectivos 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, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou actividades da vida diária.
2. O cumprimento desta missão obedece a uma estratégia de respeito pelos imperativos legais em vigor e pelos direitos do utente como pessoa, e enquanto ser biopsicossocial e espiritual dotado de dignidade e direitos, cuja relação assenta num compromisso com a qualidade e os mais elevados padrões éticos.
3. Além das obras da Misericórdia e da cultura institucional e caritativa da Misericórdia, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão do SAD os princípios da dignidade humana, da família como célula cristã fundamental da sociedade, da co-responsabilidade, da ajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da conservação dos direitos adquiridos, da tolerância e da informação.
4. O SAD, nas suas actividades, visa alcançar os seguintes objectivos:
 - a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e famílias;
 - b) Prevenir a institucionalização desnecessária, decorrentes de situações de dependência;
 - c) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - d) Proporcionar apoio personalizado aos utentes e/ou suas famílias no seu domicílio, de forma a criar condições facilitadoras de desenvolvimento global, assegurando-lhe cuidados de ordem física e apoio social, estabilidade emocional e vivência social;
 - e) Contribuir para a promoção de actividades de sensibilização à comunidade envolvente que tenham por objectivo facilitar a integração do utente dependente, objectivando contribuir para a melhoria da qualidade de vida;
 - f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
 - g) Promover a autonomia dos utentes;
 - h) Prestar apoio psicossocial aos utentes e familiares, de modo a contribuir para o seu equilíbrio, bem-estar e melhoria da qualidade de vida.

Artigo 6.º
(Serviços e Actividades Desenvolvidas)

1. O SAD tem condições para prestar os seguintes serviços:
 - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - d) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;

- e) Actividades de animação e socialização (lazer/cultura) aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade, etc.;
- f) Administração de medicação, quando prescrita pelo médico.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES

Artigo 7.º (Condições de Admissão)

São condições de admissão do utente:

1. A admissão do utente 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 utente e/ou seus familiares (condição indispensável);
 - c) Ter razões fundamentadas que permitam a manutenção do utente no domicílio, designadamente, a existência de um domicílio dotado de infra-estruturas 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 utentes em situação de grande dependência).

Artigo 8.º (Critérios de Admissão)

1. A admissão de utentes será feita de acordo com os seguintes critérios:
 - a) Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social;
 - b) Pessoas socialmente carenciadas;
 - c) Ser familiar directo de utente da Misericórdia;
 - d) Ser benfeitor ou Irmão da Misericórdia;
 - e) Localização geográfica;
 - f) Grau de dependência.
2. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o SAD procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respectivos 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 Misericórdia.
2. O indivíduo/família deverá dirigir-se ao Director(a) Técnico(a) do SAD, nos respectivos dias de atendimento, 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 utente;
 - f) Última Declaração de IRS e respectiva nota de liquidação;
 - g) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - h) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
 - i) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos 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 durante 12 meses, após o que deve proceder-se à renovação da referida inscrição. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja actualização dos seus rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.

Artigo 10.º
(Base de Dados de Inscrições)

A base de dados é onde serão registadas as inscrições de potenciais utentes, para posteriormente, proceder à admissão.

Artigo 11.º
(Admissão)

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato feita pelo Director Técnico destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.
2. As admissões serão efectuadas pela Mesa Administrativa sob proposta da Direcção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão do utente e a atribuição da respectiva participação mensal.
3. A SAD deve no ato de admissão:

- a) Prestar ao Utente, familiar/responsável, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do Utente, seus direitos, deveres e normas internas;
 - b) Informar o Utente, familiar/responsável do valor da comparticipação a pagar à Misericórdia;
 - c) Informar o Utente, familiar/responsável do Regulamento interno;
 - d) Informar o Utente, familiar/responsável da forma de pagamento da mensalidade e do funcionamento de todos os serviços;
4. A falta de veracidade nas informações prestadas pelo Utente, familiar /responsável, poderá originar a não admissão do Utente no equipamento ou a respectiva denúncia do contrato de prestação de serviços celebrado com a Misericórdia.

Secção I

Relações contratuais

Artigo 12.º **(Registo dos Utentes)**

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

Artigo 13.º **(Chave do Domicílio)**

1. Deverá constar no Processo Individual do Utente:
 - a) Termo de Responsabilidade (Usufruto da Chave);
 - b) Termo de Entrega/Devolução da Chave;
 - c) O nome dos colaboradores responsáveis pelo acesso e gestão do/a Utente;
 - d) Um registo de saída e entrada das chaves nas instalações do SAD;
2. O local onde são guardadas as chaves só deve ser acessível aos colaboradores responsáveis pela sua gestão.
3. Os colaboradores responsáveis pela gestão da chave não estão autorizados após o turno a levar as chaves consigo.

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 Utentes, seus familiares/responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os Utentes e familiares/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 Utente não possa assinar o regulamento interno e o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou por não saber ler/escrever, deverá ser aposta a sua impressão digital, no lugar da sua assinatura, e escrever-se termo a rogo, assinando o familiar/responsável. No caso de o Utente, por razões psíquicas, se encontrar interdito ou inabilitado do exercício dos seus direitos, os referidos documentos deverão ser assinados, em seu lugar, pelo tutor, curador ou representante legal.
5. O Regulamento Interno, salvo em casos excepcionais e a pedido do Utente ou familiar/responsável, ser-lhe-á entregue via *e-mail*.

Artigo 15.º (Comunicações)

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios electrónicos, designadamente *e-mail*, ou mensagens escritas, para a morada electrónica ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respectivo comprovativo de envio e leitura.
2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Misericórdia proceder ao envio dos recibos de participações e declarações anuais via *e-mail*, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respectivo comprovativo de liquidação.
3. É da exclusiva responsabilidade do utente 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 Utente)

1. Para cada utente que usufrua dos serviços prestados pelo SAD será organizado um Processo Individual e Confidencial de Utente tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo é numerado e deve englobar:

a) ÁREA SÓCIO-FAMILIAR

- Ficha de Inscrição;
- Ficha de admissão;
- Fotocópia do Bilhete de Identidade/Cartão do Cidadão;
- Fotocópia do Cartão de Contribuinte;
- Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social;
- Identificação e contacto do representante pelo acolhimento do utente ou dos familiares;

- Última Declaração de IRS e respectiva nota de liquidação;
- Declaração anual de pensões ou, na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- Registo da evolução da situação do utente na Instituição;
- Documento(s) comprovativo(s) da existência de despesas mensais fixas (renda de casa e despesas com medicamentos);
- Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas.
- Declaração em como consentiu a cópia e consulta dos documentos supra, apenas e tão só para o fim previsto, isto é, constituir o Processo Individual do Utente e no cumprimento do RGPD.

b) ÁREA DA SAÚDE

- Fotocópia do Cartão de Utente do Centro de Saúde;
- Identificação e contacto do médico assistente;
- Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do utente;
- Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do utente no SAD.

c) ÁREA JURÍDICA

- O Utente e o seu familiar/responsável, deverão assinar um contrato de prestação de serviços com a Misericórdia donde conste, obrigatoriamente, os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo Utente, bem como a comparticipação mensal para com o SAD, sujeitando-se o Utente às actualizações do valor do Rendimento *Per Capita* ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa no início de cada ano civil;
 - Termo de Responsabilidade (usufruto da chave);
 - Termo de entrega/devolução de chave;
 - Cessação do Contrato de Prestação de Serviços, com indicação da data e motivo;
- Este documento é redigido e integrado ao processo aquando do seu arquivo.

CAPÍTULO III COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 17.º (Determinação da Comparticipação)

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

Princípio da universalidade – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de Utentes 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 Utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores;

Princípio da proporcionalidade – a comparticipação de cada Utente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.

2. A comparticipação financeira devida pela utilização de quaisquer serviços presentes no nº 1 do Art. 5.º do presente Regulamento Interno, dos utentes abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “*per capita*” do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro:

SAD 5 Dias	% a aplicar	SAD dias úteis + Fins de Semana	% a aplicar
1 serviço	5% a 20%	1 serviço	10% a 25%
2 serviços	20% a 45%	2 serviços	25% a 50%
3 serviços	45% a 50%	3 serviços	50% a 60%
4 ou + serviços	60%	4 ou + serviços	60% a 75%

3. A comparticipação máxima do utente corresponde ao Custo Médio por Utente, registado no ano transacto.
4. Será solicitada anualmente ao Utente, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.

Artigo 18.º (Cálculo do Rendimento *Per capita*)

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

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

Sendo:

RC = Rendimento *per capita* mensal
 RAF = Rendimento do utente (anual ou anualizado)
 D = Despesas mensais fixas
 n = Número de elementos do agregado familiar

2. A comparticipação financeira devida pela utilização dos serviços presentes no Artº. 5º deste Regulamento, para Utentes abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinado pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “*per capita*” agregado familiar.

Artigo 19.º (Prova dos rendimentos e despesas do utente)

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

2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efectuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Misericórdia convencionar um montante de comparticipação do utente.
3. A falta de entrega da declaração de IRS, respectiva Nota de Liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do utente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do utente é efectuada mediante a apresentação dos respectivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

Subsecção I

Comparticipação financeira de Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Artigo 20.º **(Comparticipação do Utente)**

1. Ou Utentes obrigam-se a pagar no mês de Julho e Dezembro, a comparticipação que incide sobre os subsídios de Férias e de Natal, respectivamente, ou caso o solicitem poderá aquele montante ser fraccionado e acrescido à comparticipação mensal.
2. Caso exista a necessidade da Misericórdia efectuar duas deslocações diárias ao domicílio do utente para fazer a higiene pessoal e fornecer a alimentação, globalmente, estes serviços, são considerados quatro serviços.
3. As mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, tendo em conta o disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.
4. As Comparticipações por Dependência fazem parte do rendimento do utente para o cálculo do rendimento *per capita*.
5. A comparticipação do utente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 10 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
6. O pagamento pode ser efectuado em dinheiro, cheque ou transferência bancária, sendo exigido neste último caso o respectivo comprovativo.
7. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efectuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isto não se registe, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.
8. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, será motivo para exclusão da resposta social.

9. Iniciando-se o SAD na primeira quinzena do mês, o utente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.

Artigo 21.º (Conceitos)

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

1. **Agregado Familiar** – é o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum.
2. **Rendimento Mensal Líquido do Agregado Familiar** – é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os subsídios de Férias e de Natal.

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

1. Do trabalho dependente;
2. Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
3. De pensões;
4. De Prestações Sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) – excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência.

Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais:

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) Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- d) As despesas mensais fixas, a que se refere a alínea a), b) e c) têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.

Subsecção II

Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

1. Relativamente aos Utentes que, dentro da capacidade definida, não se encontrem abrangidos por Acordo de Cooperação, é livre a fixação do valor da participação do Utente, desde que não ultrapasse o Custo Médio por Utente (devidamente afixado) registado no ano anterior.

CAPÍTULO IV

CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 22.º **(Horário de Funcionamento)**

O SAD funciona 7 dias por semana entre as 8h e as 17h.

Artigo 23.º **(Familiares/Responsáveis)**

1. O Familiar/responsável obriga-se a participar no apoio ao Utente, sempre que possível, desde que o mesmo contribua para o seu bem-estar e equilíbrio psicoafectivo.

Artigo 24.º **(Direitos dos Utentes)**

Os utentes do SAD têm o direito de:

- a) Exigir da Misericórdia o cumprimento do presente Regulamento Interno;
- b) À inviolabilidade da correspondência;
- c) À custódia da chave do seu domicílio em local seguro;
- d) À informação dos seus familiares de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o utente no seu domicílio;
- e) Às informações constantes no *dossier* do utente no domicílio;
- f) Ao utente cabe respeito segundo a sua individualidade, convicções, valores, religião e ideal político;
- g) Usufruir do plano de cuidados estabelecidos;
- h) Exigir qualidade nos serviços prestados.

Artigo 25.º **(Deveres dos Utentes)**

Os utentes do 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 durante o mês corrente, pelos serviços prestados.
- c) Tratar com respeito e dignidade os Funcionários e Direção da Misericórdia;
- d) Respeitar e fazer cumprir o presente Regulamento Interno;

- e) Dar conhecimento e reclamar junto do/a Diretor/a Técnico/a de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada quer relativa a funcionários quer relativa ao funcionamento dos serviços prestados, no sentido de serem tomadas as devidas diligências;

Artigo 26.º
(Direitos da Misericórdia)

São direitos da Misericórdia:

- a) Exigir dos utentes o cumprimento do presente Regulamento;
- b) Encaminhar o utente 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 utente e dos colaboradores, em articulação com os familiares e/ou responsável pelo utente;
- c) Rescindir o Contrato de Prestação de Serviços com o utente nos termos do presente Regulamento;
- d) Ser tratada com respeito e dignidade;
- e) Receber atempadamente a participação mensal acordada;

Artigo 27.º
(Deveres da Misericórdia)

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

- a) Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, com qualidade;
- b) Assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
- c) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos utentes, dentro do âmbito das suas competências;
- d) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento do SAD;
- e) Fornecer a cada utente um exemplar deste Regulamento no ato da respectiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
- f) Organizar um processo individual por utente;
- g) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos Utentes, cumprindo as regras de RGPD;
- i) Dispor de Livro de Reclamações e Livro de Reclamações Eletrónico;

CAPÍTULO V

(DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS)

Artigo 28.º **(Sanções/Procedimentos)**

1. Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este Regulamento Interno e outras determinações em vigor na Misericórdia.
2. As sanções serão aplicadas pela Mesa Administrativa aos utentes incumpridores conforme a gravidade das situações:
 - a) Advertência;
 - b) Cessação do contrato de prestação de serviços.
3. Ficam sujeitos ao cancelamento da prestação de serviços, os utentes que manifestem sintomas de doença mental, ou comportamento anti-social, que perturbe o bom funcionamento da resposta social.
4. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, consagrados na Lei como Crime, serão encaminhados para procedimento judicial.

Artigo 29.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 reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - b) Caducidade (falecimento do utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, ausência do SAD por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
 - c) Revogação por uma das partes;
 - d) Incumprimento;
 - e) Inadaptação do Utente.
2. Em caso do utente ou Responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia 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 utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês.
6. Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - a) Quebra de confiança dos outorgantes;
 - b) Existam dívidas à Misericórdia, designadamente, um ou mais mensalidades e respectivas despesas não liquidadas;
 - c) Desrespeito pelas regras do SAD, Equipa Técnica ou demais funcionários;
 - d) Incumprimento pelo Utente, Familiar/Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente Contrato Prestação de Serviços;
7. O Familiar/Responsável pelo utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o Utente;
8. Aquando da Cessação do Contrato de Prestação de Serviços, a chave do domicílio do Utente será devolvida ao mesmo, ou ao Familiar/responsável, mediante assinatura do respectivo Termo de Entrega;

CAPÍTULO VI PESSOAL DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 30.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 Misericórdia.
2. A selecção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa administrativa da Misericórdia.

Artigo 31.º (Direcção Técnica)

A Direcção Técnica é assegurada por uma Técnica, com formação académica em Serviço Social.

Artigo 32.º
(Deveres Gerais dos Funcionários)

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da Misericórdia.
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 Misericórdia.
3. Tratar os utentes e visitantes com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras/acções que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor.
4. Comparecer ao serviço com assiduidade 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 Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus utentes e trabalhadores.
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados, ou não.
8. Participar nas acções de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia, 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 Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
11. Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos interesses, participando nos actos que os lesassem e de que tenham conhecimento.
12. Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correcção e apuro moral.
13. Comunicar as faltas e deficiências ao Coordenador/Diretor Técnico de que tenham conhecimento.
14. Não exercer qualquer influência nos utentes ou familiares, com o objectivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objectos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

Artigo 33.º
[Direitos Gerais dos(as) Funcionários(as)]

O Trabalhador em serviço tem direitos:

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

CAPÍTULO VII
CULTO

Artigo 34.º
(Religiões)

1. Os Utentes da SAD têm a regalia de participação em todos os atos de assistência religiosa que, por intermédio do Capelão e/ou Sacerdote, for celebrado nas instalações da Misericórdia segundo o culto católico, caso assim o desejem.

CAPÍTULO VIII
DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 35.º
(Alterações ao Regulamento)

1. Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Misericórdia deverá informar e contratualizar com os Utentes ou Familiar/Responsável sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento Interno com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do Contrato Prestação de Serviços a que a estes assiste.

Artigo 36.º
(Integração de Lacunas)

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Misericórdia proprietária do serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Artigo 37.º
(Livro de Reclamações)

Nos termos da legislação em vigor, esta Misericórdia possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria sempre que desejado.

- a) O referido documento existe também em suporte digital o qual poderá ser acedido através do site ou endereço electrónico que se encontra afixado
- b) Não obstante, nos números anteriores poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao/à Diretor/a Técnico/a do SAD ou outro responsável.

Artigo 38.º
(Entrada em vigor)

O presente Regulamento entra em vigor em ____ de 1 SET. 2020 de 2020.

Artigo 39.º
(Aprovação, Edição e Revisões)

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

Aprovado, por unanimidade, em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Alcochete, aos ____ de 30 JUL. 2020 de 2020.

A Mesa Administrativa,

Maria Manuela de Oliveira Delgado Boieiro
Provedora: Maria Manuela de Oliveira Delgado Boieiro

António Paulo Correia da Silva
Vice-Provedor: António Paulo Correia da Silva

Ana Margarida Brigue da Glória Velhinho
Secretaria: Ana Margarida Brigue da Glória Velhinho

José Manuel Cristina Guerreiro
Tesoureiro: José Manuel Cristina Guerreiro

Maria Manuela Capela Cucharra
Vogal: Maria Manuela Capela Cucharra

ÍNDICE

CAPÍTULO I – DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD	2
Artigo 1.º (Âmbito e Aplicação)	2
Artigo 2.º (Legislação Aplicável)	2
Artigo 3.º (Regulamento Geral da Proteção de Dados - RGPD)	2
Artigo 4.º (Objectivos do Regulamento)	2
Artigo 5.º (Missão e Objectivos do SAD)	3
Artigo 6.º (Serviços e Actividades Desenvolvidas)	3
CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES	4
Artigo 7.º (Condições de Admissão)	4
Artigo 8.º (Critérios de Admissão)	4
Artigo 9.º (Processo de Candidatura)	5
Artigo 10.º (Base de Dados de Inscrições)	5
Artigo 11.º (Admissão)	5
Secção I – RELAÇÕES CONTRATUAIS	6
Artigo 12.º (Registo dos Utentes)	6
Artigo 13.º (Chave do Domicílio)	6
Artigo 14.º (Contrato Prestação de Serviços)	6
Artigo 15.º (Comunicações)	7
Artigo 16.º (Processo Individual de Utentes)	7
CAPÍTULO III – COMPARTICIPAÇÕES	8
Artigo 17.º (Determinação da Participação)	8
Artigo 18.º (Cálculo do Rendimento <i>Per Capita</i>)	9
Artigo 19.º (Prova dos rendimentos e despesas do utente)	9
Subsecção I – COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO	10
Artigo 20.º (Participação do Utente)	10
Artigo 21.º (Conceitos)	11
Subsecção II – COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES NÃO ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO	11
CAPÍTULO IV – CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO	12
Artigo 22.º (Horário de Funcionamento)	12
Artigo 23.º (Família Responsáveis)	12
Artigo 24.º (Direitos dos Utentes)	12
Artigo 25.º (Deveres dos Utentes)	12
Artigo 26.º (Direitos da Misericórdia)	13
Artigo 27.º (Deveres da Misericórdia)	13
CAPÍTULO V – DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS	14
Artigo 28.º (Sanções/Procedimentos)	14
Artigo 29.º (Cessação da Prestação de Serviços)	14

CAPÍTULO VI – PESSOAL (DISPOSIÇÕES GERAIS)	15
Artigo 30.º (Quadro de Pessoal)	15
Artigo 31.º (Direção Técnica)	15
Artigo 32.º [Deveres Gerais dos(as) Funcionários(as)]	16
Artigo 33.º [Direitos Gerais dos(as) Funcionários(as)]	16
CAPÍTULO VII – CULTO	17
Artigo 34.º (Religiões).....	17
CAPÍTULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS	17
Artigo 35.º (Alterações ao Regulamento)	17
Artigo 36.º (Integração de Lacunas)	17
Artigo 37.º (Livro de Reclamações)	17
Artigo 38.º (Entrada em Vigor)	18
Artigo 39.º (Aprovação, Edição e Revisões)	18