



ÍNDICE

REGULAMENTO INTERNO	5
CENTRO DIA	5
CAPÍTULO I	6
MISSÃO, VISÃO, POLÍTICA E FINALIDADE DA MISERICÓRDIA	6
Artigo 1.º	6
(Missão da Misericórdia)	6
Artigo 2.º	6
(Visão da Misericórdia)	6
Artigo 3.º	6
(Política da Misericórdia)	6
Artigo 4.º	7
(Finalidade)	7
CAPÍTULO II	7
AMBITO, FINS E OBJETIVOS	7
Artigo 5.º	8
(Âmbito de Aplicação)	8
Artigo 6.º	8
(Legislação Aplicável)	8
Artigo 7.º	8
(Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD)	8
Artigo 8.º	9
(Objectivos do Regulamento)	9
Artigo 9.º	9
(Missão e Objectivos do CD)	9
Artigo 10.º	10
(Serviços e Atividades Desenvolvidas)	10
Artigo 11.º	11
(Capacidade Instalada do Centro de Dia)	11
CAPÍTULO III	11
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	11
Secção I	11
Critérios	11
Artigo 12.º	11
(condições de admissão)	11
Artigo 13.º	12
(Critérios de Admissão e Ponderação)	12
Secção II	13
Utentes	13



**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA
DO
CONCELHO DE OLIVEIRA DO BAIRRO**



Artigo 14.º	13
(Processo de Candidatura)	13
Artigo 15.º	14
(Base de Dados de Inscrições)	14
Artigo 16.º	14
(Admissão)	14
Artigo 17.º	15
(Acolhimento do utente no Centro de Dia)	15
Artigo 18.º	15
(Período de Ambientação)	15
CAPÍTULO IV	16
RELAÇÕES CONTRATUAIS	16
Secção I	16
Disposições gerais	16
Artigo 19.º	16
(Registo dos utentes)	16
Artigo 20.º	16
(Contrato de Prestação de Serviços)	16
Artigo 21.º	17
(Comunicações)	17
Artigo 22.º	17
(Processo Individual de utente)	17
Secção II	20
Comparticipação das famílias	20
Artigo 23.º	20
(Princípios orientadores)	20
Artigo 24.º	20
(Conceitos)	20
Artigo 25.º	23
(Determinação das participações)	23
Artigo 26.º	23
(Cálculo do Rendimento Per Capita)	23
Artigo 27.º	24
(Prova dos rendimentos e despesas do utente)	24
Secção III	25
Comparticipação financeira de utentes abrangidos pelo Acordo de Cooperação	25
Artigo 28.º	25
(Comparticipação do utente)	25
Artigo 29.º	25



**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA
DO
CONCELHO DE OLIVEIRA DO BAIRRO**



(Redução na Comparticipação)	25
Secção IV	26
Artigo 30.º	26
CAPÍTULO V	27
FUNCIONAMENTO	27
Artigo 31.º	27
(Horário de Funcionamento)	27
Artigo 32.º	27
(Períodos de encerramento)	27
Artigo 33.º	27
(Paridade e Local de Alimentação)	27
Artigo 34.º	28
(Proibição de outros alimentos)	28
Artigo 35.º	28
(Visitas).....	28
Artigo 36.º	28
(Saídas ou pedidos de licença ou dispensa)	28
Artigo 37.º	29
(Passeios e deslocações)	29
Artigo 38º	29
(Prevenção de situações de negligência, abusos e maus tratos).....	29
CAPÍTULO VI	29
DIREITOS E DEVERES	29
Artigo 39.º	29
(Direitos dos utentes).....	29
Artigo 40.º	30
(Deveres dos utentes).....	30
Artigo 41.º	31
(Direitos do “responsável”).....	31
Artigo 42.º	31
(Deveres do “responsável”).....	31
Artigo 43.º	32
(Direitos da Misericórdia)	32
Artigo 44.º	32
(Deveres da Misericórdia).....	32
CAPÍTULO VII	33
DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS	33
Artigo 45.º	33
(Sanções/Procedimentos).....	33



Artigo 46.º	34
(Cessação da Prestação de Serviços)	34
CAPÍTULO VIII	35
PESSOAL - DISPOSIÇÕES GERAIS	35
Artigo 47.º	35
(Definição do quadro de pessoal e critério de seleção)	35
CAPÍTULO IX	36
DEVERES E DIREITOS DO PESSOAL EM SERVIÇO NA MISERICÓRDIA	36
Artigo 48.º	36
(Deveres Gerais dos (as) Funcionários (as))	36
Artigo 49.º	38
(Direitos Gerais dos (as) Funcionários (as))	38
Artigo 50.º	38
(Conteúdos funcionais)	38
CAPÍTULO X	38
DISPOSIÇÕES FINAIS	38
Artigo 51.º	38
(Aprovação, Edição e Revisões)	38
Artigo 52.º	38
(Alterações ao Regulamento)	38
Artigo 53.º	39
(Integração de Lacunas)	39
Artigo 54.º	39
Artigo 55.º	39
(Código de Boa Conduta)	39
Artigo 56.º	39
(Livro de Reclamações)	39
Artigo 57.º	40
(Entrada em Vigor)	40
Anexo I – Tabela de redução das participações	
Anexo II – Conteúdos funcionais da equipa	



REGULAMENTO INTERNO CENTRO DIA

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- *Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;*
- *Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social de centro de dia da Santa Casa da Misericórdia do Concelho de Oliveira do Bairro;*
- *Promover a participação ativa dos utentes e suas famílias ou dos seus representantes legais.*

CAPÍTULO I

MISSÃO, VISÃO, POLÍTICA E FINALIDADE DA MISERICÓRDIA

Artigo 1.º

(Missão da Misericórdia)

1. A Santa Casa da Misericórdia do Concelho de Oliveira do Bairro é uma Instituição Particular de Solidariedade Social que tem por objetivo a satisfação das necessidades dos seus clientes com vista à melhoria da sua qualidade de vida, fomentando uma interação com a comunidade envolvente numa perspetiva de desenvolvimento de soluções inovadoras e potenciadoras de mais valias.
2. A sua atuação é orientada por princípios morais, religiosos, éticos e deontológicos e tem em vista o desenvolvimento harmonioso e sustentável da Organização.

Artigo 2.º

(Visão da Misericórdia)

A Santa Casa pretende continuar a ser uma entidade de referência, no âmbito da Economia Social, pela qualidade, eficiência, eficácia e inovação dos serviços que disponibiliza.

Artigo 3.º

(Política da Misericórdia)

A Santa Casa da Misericórdia de Oliveira do Bairro adota como política da qualidade, os seguintes princípios:

- a. Satisfação das necessidades e expectativas individuais dos nossos clientes e restantes partes interessadas;
- b. Formação dos colaboradores potenciando competências geradoras da melhoria contínua dos serviços.
- c. Cumprimento dos requisitos das partes interessadas e das obrigações de conformidade legal e regulamentar;
- d. Melhoria contínua do desempenho dos processos e do sistema de gestão da qualidade;

- e. Otimização das parcerias, com vista à obtenção de mais-valias para o desenvolvimento da instituição.
- f. Otimização dos recursos, tendo em vista a eficiência e eficácia dos processos da SCMOB.

Artigo 4.º

(Finalidade)

1. A Santa Casa da Misericórdia do Concelho de Oliveira do Bairro é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos, registada na Direção Geral de Ação Social no livro n.º 1, da Irmandade das Misericórdias sob o n.º 11/83 a fls. 98 e 98 verso, em 28/01/83, com estatuto de utilidade pública.
2. A Irmandade da Santa Casa da Misericórdia do Concelho de Oliveira do Bairro, também abreviadamente denominada de Misericórdia de Oliveira do Bairro ou, simplesmente, SCMCOB, instituída no ano de 1920, é uma associação de fiéis, com personalidade jurídica canónica, cujo fim é a prática das Catorze Obras de Misericórdia, tanto corporais como espirituais, visando o serviço e apoio com solidariedade a todos os que precisam, bem como a realização de atos de culto católico, de harmonia com o seu espírito tradicional, informado pelos princípios do humanismo e da doutrina e moral cristãs.
3. O âmbito social da Instituição não se confina apenas ao campo da chamada Segurança Social e abrange, também, outras respostas que se julguem necessárias à prossecução dos seus fins, tais como os setores da saúde, da educação, do ambiente, do desporto, das artes e outros no âmbito da sua intervenção no terceiro setor, ou que para este fim venham a contribuir.

CAPÍTULO II

AMBITO, FINS E OBJETIVOS

Artigo 5.º

(Âmbito de Aplicação)

1. O presente Regulamento contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos utentes, da resposta social Centro de Dia da Santa Casa da Misericórdia do Concelho de Oliveira do Bairro, sita em rua da Misericórdia, nº 37 – Oliveira do Bairro, doravante designada por Centro de Dia ou CD.
2. No presente regulamento sempre que é enunciado “o responsável” do utente de CD referimo-nos às seguintes situações:
 - a) Representante legal;
 - b) Acompanhante do Idoso quando este tem o estatuto de Maior Acompanhado.

Artigo 6º

(Legislação Aplicável)

1. O CD é norteado pelos normativos legais aplicáveis, pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social, pelos princípios gerais estabelecidos no Compromisso da Misericórdia e pelo disposto no presente regulamento.
2. A pedido do utente ou responsável, é disponibilizada pela Instituição a identificação da legislação, circulares de orientação técnica e instrumentos regularmente aplicáveis, de âmbito geral da cooperação, e específico respeitante à resposta.

Artigo 7º

(Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD)

1. A Misericórdia é responsável pelo tratamento dos dados pessoais recolhidos no âmbito do contrato.
2. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos serviços da Misericórdia e destinam-se unicamente à admissão e manutenção da qualidade de utente.

3. 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.
4. Os dados são tratados sob orientação do(a) responsável e do(a) encarregado da proteção 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.
5. A Misericórdia assegura a implementação de medidas técnicas e organizativas necessárias a garantir a segurança dos dados pessoais recolhidos.
6. No caso de falecimento de utente, os direitos de acesso, retificação e apagamento dos dados pessoais são exercidos pelo responsável.
7. O Regulamento Geral da Proteção de Dados encontra-se disponível para consulta na secretaria da Misericórdia.

Artigo 8.º

(Objetivos do Regulamento)

Nos termos da legislação aplicável, o regulamento interno define as regras e os princípios específicos de funcionamento do CD.

Artigo 9.º

(Missão e Objetivos do CD)

1. O CD é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, que presta um conjunto de serviços e atividades de desenvolvimento pessoal que contribuem para o bem-estar do utente e para a sua manutenção no meio sociofamiliar, tendo em vista a promoção da autonomia e a prevenção de situações de dependência ou o seu agravamento.
2. Destina-se a receber pessoas de ambos os sexos, a partir dos 65 anos e, em casos excecionais, devidamente justificados e comprovados, nomeadamente situações em

que se verifique risco para a saúde física e mental da pessoa ou em situações de risco social, poderá integrar pessoas com menos de 65 anos.

3. Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional da Misericórdia, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão do Centro de Dia os princípios da dignidade humana, da família como célula cristã fundamental da sociedade, da coresponsabilidade, da entreatajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da tolerância e da informação.
4. O CD, nas suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:
 - a) Proporcionar serviços adequados à satisfação das necessidades dos utentes;
 - b) Promover relações do utente com a comunidade e na comunidade;
 - c) Prestar apoio psicossocial;
 - d) Fomentar relações interpessoais e intergeracionais;
 - e) Favorecer a permanência da pessoa idosa no seu meio habitacional de vida;
 - f) Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização definitiva;
 - g) Contribuir para a prevenção de situações de dependência, promovendo a autonomia, funcionalidade e independência pessoal e social do utente;
 - h) Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional das famílias;
 - i) Atuar na prevenção das doenças neuro degenerativas e/ou minimizar os seus efeitos na vida do utente e sua família;
 - j) Procurar e desenvolver soluções e atividades inovadoras que retardem as perdas inerentes ao envelhecimento e minimizar os seus efeitos na vida do idoso.

Artigo 10.º

(Serviços e Atividades Desenvolvidas)

1. Para concretizar os objetivos referidos o CD assegura os seguintes serviços:
 - a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, motricidade e de estimulação cognitiva;
 - b) Refeições;
 - c) Administração de fármacos, quando prescritos;

- d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;
 - a) Cuidados de higiene e pessoal;
 - b) Tratamento de roupa.
2. O Centro de Dia pode, ainda, assegurar outros serviços, designadamente:
- a) Cuidados de imagem;
 - b) Cuidados de enfermagem (realização de tratamentos curativos) e apoio médico sempre que necessário;
 - c) Transporte (exceto fins de semana e feriados);
 - d) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade, à autonomia e suplementos alimentares.
3. Os serviços referidos no nº anterior, não são abrangidos pela mensalidade, pelo que são pagos mediante a tabela de preços em vigor, devidamente afixada.
4. A medicação do utente é da responsabilidade da família.

Artigo 11.º

(Capacidade Instalada do Centro de Dia)

O CD tem uma capacidade para 30 utentes podendo ser de ambos os sexos.

CAPÍTULO III

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Secção I

Critérios

Artigo 12.º

(condições de admissão)

A admissão do Utente será feita tendo em conta as seguintes condições:

- a) Pessoas de idade igual ou superior a 65 anos.
- b) Indivíduos que, não tendo a idade prevista neste Regulamento Interno, se encontrem em situação de carência, de disfunção social, condições de saúde

- ou isolamento social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pela Resposta Social de Centro de Dia;
- c) Pessoas Idosas que vivam em isolamento geográfico ou social, das quais resultem sentimentos de solidão ou insegurança.
 - d) Que a admissão seja da vontade do utente, familiar/responsável e/ou do seu representante legal (condição indispensável);
 - e) Concordância do Utente e da família com os princípios, valores e normas regulamentares da Misericórdia;
 - f) Pessoas Idosas, total ou parcialmente autónomas (salvo casos excecionais a analisar pela Mesa Administrativa tendo em conta o número anterior), que permaneçam no seu domicílio durante a noite;
 - g) Não ter diagnosticadas perturbações na área da saúde mental.

Artigo 13.º

(Critérios de Admissão e Ponderação)

1. A admissão de utentes será feita de acordo com os seguintes critérios:
 - a) Isolamento, ausência ou impossibilidade de apoio familiar e/ou estar em risco social (Critério de ponderação = 25%);
 - b) Pessoas economicamente carenciadas (Critério de ponderação = 25%);
 - c) Frequentar outra resposta social da instituição (Critério de ponderação = 20%);
 - d) Ser familiar direto e/ou cônjuge de utente de qualquer resposta social da Misericórdia (Critério de ponderação = 15%);
 - e) Localização geográfica (Critério de ponderação = 10%);
 - f) Grau de dependência (Critério de ponderação = 5%).
2. Em caso de empate funcionarão as alíneas a) e c).
3. A ordem ou número da inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do Utente.
4. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o CD procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidos de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e no presente

regulamento, garantindo a sustentabilidade da resposta social. Conjugadamente não deverá ser comprometido o apoio aos restantes clientes/utentes da mesma.

Secção II

Utentes

Artigo 14.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 utente / responsável deverá dirigir-se aos Serviços Administrativos e Tesouraria para preencher a ficha de inscrição, após o que será marcada reunião com o(a) Diretor(a) Técnico(a) do CD, nos respetivos dias de atendimento, a fim de ser elaborado um processo de candidatura. Deverá, nesse momento, em cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados, entregar prova 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, sempre que possível;
 - f) Última Declaração de IRS e respetiva 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) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
 - j) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;

- k) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta, pelo que será estipulado um prazo para a sua entrega;
 - l) Declaração em como consentiu à 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.
3. As declarações referidas no número anterior, nas alíneas h) i) j) serão assinadas pelo próprio ou em caso de incapacidade comprovada, pelo responsável (com declaração assinada pelos descendentes a nomeá-lo representante) ou representante legal.
 4. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 12 meses, após o que a família ou o próprio devem proceder à sua renovação.

Artigo 15.º

(Base de Dados de Inscrições)

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

Artigo 16.º

(Admissão)

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato feita pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) destinada a analisar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas princípios e valores da Misericórdia.
2. As admissões são aprovadas pela Mesa Administrativa sob proposta da Direção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos utentes e da atribuição da respetiva comparticipação mensal sob proposta dos Serviços Administrativos e Tesouraria.
3. O CD deve no ato de admissão:

- a) Prestar ao utente e/ou responsável, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano do CD;
 - b) Informar o utente e/ou responsável do valor da participação a pagar à Misericórdia;
 - c) Informar o Utente, familiar/responsável sobre as formas de pagamento da mensalidade;
 - d) Ter o contrato de prestação de serviços pronto para ser assinado pelo próprio e/ou responsável (com declaração assinada pelos descentes a nomeá-lo representante se aplicável);
 - e) Acordar o Plano Individual de Cuidados a definir com o próprio e/ou familiares e/ou responsável, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
 - f) Informar o utente e/ou responsável do Regulamento Interno;
 - g) Informar o Utente, familiar/responsável sobre o funcionamento de todos os serviços.
4. A falta de veracidade nas informações prestadas pelo próprio e/ou familiares, poderá originar a não admissão na resposta social ou a respetiva exclusão. Pode ainda originar, após a admissão, a atribuição da mensalidade máxima.

Artigo 17.º

(Acolhimento do utente no Centro de Dia)

A receção do utente é feita pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) ou seu representante, que na visita às instalações, o apresentará aos restantes utentes, e colaboradores que diretamente vão participar na sua integração.

Artigo 18.º

(Período de Ambientação)

1. A admissão será feita sempre condicionada ao período de adaptação que não será superior a três meses, após o que será realizada a avaliação da mesma e assinado o Plano Individual (PI) com o próprio ou o seu representante.

2. A relação contratual considera-se válida e vigora para todos os legais efeitos, a partir da data de início da frequência.

CAPÍTULO IV RELAÇÕES CONTRATUAIS

Secção I *Disposições gerais*

Artigo 19.º *(Registo dos utentes)*

Existe um registo de utentes em programa informático, atualizado, onde consta a identificação do utente, data da entrada, de saída e motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência.

Artigo 20.º *(Contrato de Prestação de Serviços)*

1. A prestação de serviços do CD pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, após a sua celebração sendo renovável anualmente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os utentes e seus responsáveis, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.
4. Sempre que o utente não possa assinar os documentos referidos no número anterior, 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 de rogo, assinando o familiar, o responsável ou o gestor de negócios. 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 acompanhante.

5. O Regulamento Interno, salvo em casos excepcionais e a pedido do acompanhante, ser-lhe-á entregue via e-mail.

Artigo 21.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 eletrónicos, designadamente e-mail, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura, que deverão ser anexadas ao processo utente/cliente.
2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Misericórdia proceder ao envio dos recibos de participação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo 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 22.º

(Processo Individual de utente)

1. O Processo Individual do utente é guardado em condições que garantem a sua privacidade, segurança e confidencialidade, sendo atualizado e revisto de acordo com os resultados da sua avaliação.

2. O Processo Individual do Cliente é arquivado na Misericórdia em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, aos Serviços Médicos e de Enfermagem e aos Serviços Administrativos, em condições que garantem a confidencialidade da informação nele contido, podendo estar espacialmente disperso.
3. Com vista à segurança dos dados e possibilitar a sua permanente atualização o processo individual poderá ser igualmente informatizado, dando o responsável o seu assentimento, para o efeito, pela assinatura do contrato de prestação de serviços.

4. Este processo é numerado e deve englobar:

Documentos da área Sociofamiliar:

- Ficha de inscrição;
- Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
- Fotocópia do cartão de utente do centro de saúde;
- Fotocópia do cartão de contribuinte;
- Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social;
- Identificação e contacto do representante legal do utente, dos familiares ou responsável;
- Registo da evolução da situação do utente na instituição;
- Registo de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
- Plano Individual Cuidados;
- Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços;
- Declaração de vontade do utente/cliente sempre que aplicável;
- Outros documentos considerados pertinentes.

Documentos da área da Saúde:

- Identificação e contacto do médico assistente;
- Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do utente;

- Medicação com a posologia e respetivo número de utente do SNS;
- Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do utente no CD.

Documentos da área jurídica / financeira:

- Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
- Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- Documento onde conste o cálculo da participação a liquidar ao CD;
- Documento (s) comprovativo (s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente [documentos comprovativos dos últimos três meses], etc.);
- Contrato de prestação de serviços com a Misericórdia;
- Documento assinado pelos descendentes, ou colaterais ou ascendentes (dependendo da situação) onde é definido e aceite quem é o responsável ou responsáveis pelo utente/cliente nas situações em que o mesmo não se encontra capaz de se representar a ele próprio, onde é definido o Gestor de negócios;
- Declaração em como consentiu à 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.
- Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência, quando aplicável;
- Despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, quando aplicável;

- Outros documentos que os serviços ou a Mesa Administrativa considerem pertinentes anexar ao processo.

Secção II

Comparticipação das famílias

Artigo 23.º

(Princípios orientadores)

1. Na determinação das participações 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 participações inferiores.
 - **Princípio da proporcionalidade** – a participação de cada Utente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.

Artigo 24.º

(Conceitos)

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se por:

- a. **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, nomeadamente:
 - 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.

- b. **Rendimento Mensal Ilíquido 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) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
6. Prediais;
 - 6.1. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:
 - a) As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
 - b) As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
 - c) A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
 - d) À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
 - 6.2. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, 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.
 - 6.3. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, 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

7. De capitais;

7.1. Consideram-se os 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.

7.2. Sempre que os rendimentos referidos no ponto 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 e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

8. Outras fontes de rendimento (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.

- c. **Despesas Fixas** – consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
 - e) As despesas mensais fixas, a que se refere a alínea b), c) e d) têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.

Artigo 25.º

(Determinação das participações)

1. A participação financeira devida pela utilização dos serviços presentes no nº 1 do Art. 9º deste Regulamento, abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar conforme quadro de “Participação familiar” do anexo I ao presente regulamento.
2. O CD pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, conforme n.º 2 do Art.º 10º e que não estão incluídos na mensalidade, que são pagos pelo utente mediante preçário, devidamente afixado e que são anexos do presente regulamento.
3. Para os utentes abrangidos por acordo de cooperação, a participação máxima do utente corresponde ao Custo Médio Real por Utente, registado no ano transato, e devidamente afixado.
4. Será solicitado anualmente ao utente, no decorrer do mês de janeiro, comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua participação. Sempre que a participação for revista será redigida uma adenda ao contrato inicial.
5. Quando se verifique alguma alteração da situação socioeconómica do agregado familiar que determine alteração da respetiva participação mensal, o Utente ou familiar, pode solicitar por escrito à Mesa Administrativa a revisão da mensalidade mediante apresentação de comprovativos da referida alteração. Contudo, o valor da mensalidade atualizado somente se torna efetivo a partir do mês seguinte àquele em que se verificar a sua aprovação.

Artigo 26.º

(Cálculo do Rendimento Per Capita)

1. De acordo com o disposto no Regulamento das Participações Familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, do Anexo da Portaria 196-A/2015

de 1 julho, o cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas¹

N= Número de elementos

2. A comparticipação financeira devida pela utilização dos serviços presentes no número 1 do Art.º 10.º deste Regulamento, para utentes abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar.

Artigo 27.º

(Prova dos rendimentos e despesas do utente)

1. A prova dos rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos comprovativos da sua real situação, nomeadamente declaração de pensão e comprovativos das despesas fixas admissíveis.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Misericórdia aplicar o montante máximo admissível de comparticipação do utente.
3. A falta de entrega dos documentos comprovativos da real situação do utente, de acordo com o n.º 1 deste Art.º, no processo de candidatura nos termos do descrito Art.º 14, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

¹ Ver – Conceitos Art.º 24
Revisão n.º 01/2024

4. A prova das despesas fixas do utente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

Secção III

Comparticipação financeira de utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Artigo 28.º

(Comparticipação do utente)

1. As mensalidades serão revistas anualmente, tendo em conta o disposto no Compromisso de Cooperação em vigor e de acordo com o n.º 4 do Art.º 25.
2. As Participações por Dependência fazem parte do rendimento do utente para o cálculo do rendimento *per capita*.
1. O pagamento das participações é efetuado nos Serviços Administrativos (secretaria) da instituição, ou por transferência bancária, ou por depósito bancário, Multibanco ou cheque, até ao dia 8 do mês a que diz respeito. Em caso de transferência ou depósito deverá ser indicado o nome do utente e ser entregue ou enviado por e-mail o respetivo comprovativo.
3. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isto não se registre, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.
4. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, será motivo para suspensão da resposta social.
5. Iniciando-se a frequência no CD a mensalidade do 1º mês é calculada tendo por base os dias frequentados.

Artigo 29.º

(Redução na Participação)

1. Haverá redução da participação nas seguintes situações de ausência:

- a) Quando se verifique a impossibilidade da frequência por parte do utente, por um período igual ou superior a 15 dias seguidos:
- i. Em situação de saúde devidamente justificada e comprovada, devendo o responsável entregar os respetivos documentos na secretaria;
 - ii. Por motivos devidamente justificados e quando tenham avisado, até ao final do mês anterior à ausência, na secretaria mediante documento escrito;
 - iii. Por ausência justificada superior a 1 mês completo e inferior a 6 meses completos, configurando, nestes casos, ausência transitória devidamente justificada.
1. Haverá igualmente lugar a redução da comparticipação sempre que o utente seja:
- a. Ter ascendente, descendente ou cônjuge a frequentar resposta social na Santa Casa da Misericórdia.
2. A redução da comparticipação, referida nos pontos 1 e 2 do presente artigo, pode ser revista anualmente pela Mesa Administrativa e consta no anexo I ao presente regulamento “Tabela de redução das comparticipações”.

Secção IV

Artigo 30.º

(Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação)

Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação familiar, desde que o valor apurado não exceda o Custo Médio Real por Utente aferido nas contas do ano anterior, devidamente afixado.

CAPÍTULO V FUNCIONAMENTO

Artigo 31.º

(Horário de Funcionamento)

O CD funciona 7 dias por semana, entre as 8h00m e as 18h00m, podendo este horário ser alargado, tendo por base os acordos específicos contratados com os utentes, elaborados em função dos serviços a prestar, as necessidades específicas apresentadas pelo utente/cliente e/ou a família e de acordo com a tabela de preços em vigor.

Artigo 32.º

(Períodos de encerramento)

1. O CD encerra:
 - a) Nos dias de feriados nacionais e locais;
 - b) Terça-feira de Carnaval;
 - c) Segunda-feira de Páscoa;
 - d) 24 de dezembro;
 - e) Por motivos imprevisíveis que ponham em risco a segurança e o bem-estar dos utentes;
 - f) Sempre que seja definido pela Mesa Administrativa da Misericórdia;
 - g) De acordo com as orientações que sejam emitidas pela Saúde Pública;
 - h) Por decreto Governamental ou por determinação legislativa ou administrativa;
 - i) Sempre que seja necessário proceder a desinfestações, quando não seja possível fazer as mesmas coincidir com o período de encerramento e/ou fim de semana.

2. Excecionalmente podem ser determinados outros dias de encerramento, os quais devem ser comunicados ao responsável com antecedência de 72 horas, salvo situações de força maior, que serão comunicadas logo que possível.

Artigo 33.º

(Paridade e Local de Alimentação)

1. A alimentação é variada, equilibrada e igual para todos, mas o utente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde e de acordo com as disposições correntes na

dietética e no nutricionismo, resultando numa ementa semanal que é afixada em local visível.

2. As refeições são servidas nos refeitórios da Misericórdia. Só em casos especiais e devidamente justificados poderão ser servidas noutros espaços.
3. Horários das refeições:
 - a) Pequeno-almoço: 8h30m às 9h30m
 - b) Almoço: 12h30 às 13h30m
 - c) Lanche: 15h30m às 16h30m
 - d) Jantar: 19h00m às 20h00m

Artigo 34.º

(Proibição de outros alimentos)

Para o regular funcionamento do CD é proibido aos utentes:

- a) Adquirir e trazer para o CD bebidas alcoólicas para seu uso ou uso de outros utentes;
- b) Trazer para seu uso alimentos que lhe estejam vedados por indicação médica.

Artigo 35.º

(Visitas)

1. É livremente facultada a visita de familiares e amigos aos utentes do CD, contando que se efetive no período diário seguinte:
 - a) **Período da tarde:** das 14h00m às 18h00m
2. Fora dos horários referidos no número anterior poderão os familiares/visitantes solicitar autorização prévia ao Diretor(a) Técnico(a) ou a quem o substitui.

Artigo 36.º

(Saídas ou pedidos de licença ou dispensa)

As saídas são livres, desde que respeitem os horários estabelecidos para refeições e/ou atividades em que participa, devendo acatar os seguintes aspetos:

- a) Os utentes invisuais, mentalmente mais debilitados ou aqueles cuja saída, por qualquer limitação física, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão permissão quando acompanhados por pessoa de família ou amiga que assuma a responsabilidade do seu regresso ao CD e do seu amparo físico e material;
- b) Os utentes são dispensados, sempre que o desejem, do almoço do mesmo dia, mediante informação ao Diretor(a) Técnico(a) ou a quem o substitui;
- c) Os utentes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham o acordo da Equipa de Enfermagem e da Diretor(a) Técnico(a) ou a quem o(a) substitui;
- d) Informar sempre o(a) Diretor(a) Técnico(a) ou a quem o(a) substitui que se vai ausentar, período de ausência e local para onde vai.

Artigo 37.º

(Passeios e deslocações)

Os utentes com demência têm que ter autorização do “responsável” para deslocações e passeios.

Artigo 38º

(Prevenção de situações de negligência, abusos e maus tratos)

A instituição tem definida, para a Resposta Social, uma metodologia referente à gestão de comportamentos e prevenção de situações de negligência, abusos e maus tratos.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

Artigo 39.º

(Direitos dos utentes)

Constituem Direitos do utente do Centro de Dia:

- a) Exigir da Misericórdia o cumprimento do presente Regulamento Interno;
- b) Usufruir dos serviços constantes deste Regulamento;
- c) Serem tratados com respeito e urbanidade pelos demais utentes, funcionários e direção da Misericórdia;

- d) Terem asseguradas condições de bem-estar e qualidade de vida, bem como de respeito pela individualidade e dignidade humana;
- e) Serem ouvidos na tomada de decisões que os possam afetar e participarem na vida social e cultural da comunidade;
- f) Participarem na vida da Instituição, nomeadamente, no planeamento de atividades de animação sociocultural que ocupem os seus tempos livres;
- g) Aceder a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;
- h) Ser tratado com consideração e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- i) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- j) Saírem de forma voluntária e definitiva desta resposta social, desde que esta vontade seja comunicada de forma escrita por si, se na posse de todas as suas faculdades, ou pelo responsável ou representante legal.

Artigo 40.º

(Deveres dos utentes)

São deveres do utente do Centro de Dia, designadamente:

- a) Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e Direção, respeitando e ajudando os outros;
- b) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- c) Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades;
- d) Respeitar todas as normas constantes do presente Regulamento e da instituição;
- e) Dar conhecimento e reclamar junto do Diretor Técnico de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a utentes/funcionários quer quanto ao funcionamento dos serviços respetivos funcionários, no sentido de serem tomadas as necessárias providências;
- f) Zelar pela conservação dos espaços que utilizam no CD, bem como colaborar para que estes se mantenham com o desejado asseio e arrumo;
- g) Informar o(a) Diretor(a) Técnico(a) sempre que se ausente do estabelecimento durante o dia;

- h) Informar o(a) Diretor(a) Técnico(a) sempre que tenha ausências prolongadas, e entregar documento próprio para o efeito nos Serviços Administrativos e Tesouraria.

Artigo 41.º

(Direitos do “responsável”)

Constituem direitos do “responsável” do utente do Centro de Dia:

- a) Que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o Utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do Utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
- b) Serem tratados com respeito e urbanidade pelos utentes, funcionários, Direção Técnica e Mesa Administrativa da Misericórdia;
- c) Serem ouvidos na tomada de decisões que os possam afetar a ao seu familiar ou representado / acompanhado e participarem na vida social e cultural da instituição;
- d) Ser tratado com consideração e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- e) Retirar da Instituição o seu familiar ou representado desde que o comunique de forma escrita, em modelo próprio e entregue nos Serviços Administrativos.

Artigo 42.º

(Deveres do “responsável”)

Constituem deveres do “responsável” do utente do Centro de Dia:

- a) Tratar com respeito e urbanidade os utentes, funcionários, Direção Técnica e Mesa Administrativa;
- b) Participar, na medida das suas possibilidades, nas atividades desenvolvidas pela instituição;
- c) Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades do seu familiar ou representado/acompanhado sempre que seja da sua responsabilidade;
- d) Respeitar e cumprir todas as normas constantes do presente Regulamento e da instituição;
- e) Dar conhecimento e reclamar junto do Diretor Técnico de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, relativamente ao funcionamento dos serviços, no sentido de serem tomadas as necessárias providências;

- f) Informar o(a) Diretor(a) Técnico(a) sempre que o familiar ou representado/acompanhado tenha ausências prolongadas, e entregar documento próprio para o efeito nos Serviços Administrativos e Tesouraria;
- g) Entregar documento assinado pelos descendentes, ou colaterais ou ascendentes (dependendo da situação) onde é definido e aceite quem é o responsável ou responsáveis pelo utente nas situações em que o mesmo não se encontra capaz de se representar a ele próprio, onde é definido o Gestor de negócios ou entregar documento de representação legal.

Artigo 43.º

(Direitos da Misericórdia)

São direitos da Instituição:

- a) Exigir dos utentes, seus “responsáveis” o cumprimento do presente Regulamento;
- b) Encaminhamento do 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 / representante legal / acompanhante.
- c) Rescisão de Contrato com o utente nos termos do Art. 46º do presente Regulamento.

Artigo 44.º

(Deveres da Misericórdia)

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

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

- d) Fornecer a cada utente, seu responsável ou representante legal / acompanhante, um exemplar deste Regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
- e) Organizar um processo individual por utente;
- f) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo CD;
- g) Avaliar as atividades realizadas e replanificar sempre que necessário por forma a adaptar às reais necessidades dos utentes;
- h) Afixar, em local visível, o nome do(a) Diretor(a) Técnico(a), o horário de atendimento, o mapa das ementas, os turnos e horários de visitas (sempre que aplicável);
- i) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social.

CAPÍTULO VII DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 45.º

(Sanções/Procedimentos)

1. Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na Misericórdia.
2. Dependendo da gravidade da ocorrência poderão ser aplicadas, pela Mesa Administrativa mediante parecer da Direção Técnica e dos serviços Psicologia, sanções que podem configurar:
 - a) Advertência;
 - b) Cessaçao do contrato de prestação de serviços;
 - c) Outras sanções que sejam adequadas e que respeitem os direitos dos utentes consagrados neste regulamento.
3. Ficam sujeitos ao cancelamento da prestação de serviços, os utentes que manifestem comportamento antissocial, que perturbe o bom funcionamento da resposta social, nomeadamente comportamentos violentos para com os demais utentes da instituição, colaboradores e voluntários.

4. Ocorrências consideradas muito graves, após serem avaliadas pela Mesa Administrativa e Direção Técnica, poderão ser encaminhadas para o procedimento judicial.

Artigo 46.º

(Cessação da Prestação de Serviços)

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
 - a) Acordo entre as partes ou não renovação do mesmo, 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 da CD por período superior a 30 dias sem motivo justificado, alteração de resposta social);
 - c) Caducidade por ausência, justificada, que decorre por um período superior a 6 meses;
 - d) Revogação;
 - e) Incumprimento;
 - f) Inadaptação do utente;
 - g) Rescisão.
2. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais Outorgantes.
3. Em caso do utente ou responsável/representante legal / acompanhante pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com 30 dias de antecedência.
4. A não comunicação no prazo referido no número anterior implicará, caso o utente não frequente o CD, o pagamento de 25% da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
5. No caso de caducidade por falecimento do utente ou alteração de resposta social, a mensalidade será calculada tendo por base os dias de frequência.

6. Considera-se justa causa para rescisão do contrato de prestação de serviços:
 - a. Quebra de confiança do Responsável / representante / acompanhante ou da Misericórdia;
 - b. Dívidas à Misericórdia, designadamente, 2 ou mais participações e respetivas não liquidadas;
 - c. Desrespeito pelas regras do CD, equipa técnica ou demais funcionários;
 - d. Incumprimento pelo Responsável / representante / acompanhante das responsabilidades assumidas pela assinatura do contrato de prestação de serviços.
 - e. O cliente evidenciar comportamentos com grau de perigosidade que coloque em risco a sua segurança, a dos restantes utentes, colaboradores e visitantes da organização.
7. No caso de a Misericórdia cessar o contrato com justa causa, aquela terá efeitos imediatos, pelo que o utente não poderá frequentar o equipamento.
8. O Responsável pelo utente, seu representante legal ou acompanhante, não poderá cessar para si só o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o utente.

CAPÍTULO VIII

PESSOAL - DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 47.º

(Definição do quadro de pessoal e critério de seleção)

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 pelo Instituto de Solidariedade e Segurança Social por via do acordo de cooperação e pela Mesa Administrativa da Misericórdia, encontrando-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar), definido de acordo com a legislação / normativos em vigor.

2. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de Diretor (a) Técnico (a), a preencher por um (a) técnico (a) com curso superior cujo nome, formação se encontra afixado em lugar visível.
3. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade dos Recursos Humanos e do (a) Diretor (a) Técnico (a), com aprovação da Mesa Administrativa da Misericórdia.
4. Deverá ser afixado organograma da resposta social.

CAPITULO IX

DEVERES E DIREITOS DO PESSOAL EM SERVIÇO NA MISERICÓRDIA

Artigo 48.º

(Deveres Gerais dos (as) Funcionários (as))

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. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
4. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
5. Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus utentes/clientes e funcionários.



6. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da instituição, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
7. Participar nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
8. Cumprir as normas de higiene e segurança no trabalho.
9. Contribuir para maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
10. Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos seus interesses, participando à Mesa Administrativa os atos que a possam lesar e de que tenham conhecimento.
11. Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
12. Tratar os responsáveis, demais utentes e seus familiares, voluntários e visitantes, com a correção necessária paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atentando contra o seu pudor.
13. Comunicar as faltas e deficiências de que tenham conhecimento, em especial no que respeita a:
 - a) Mobiliário, equipamento, roupas e objetos pessoais dos utentes/clientes e/ou funcionários, etc.
 - b) Atos praticados pelos utentes e seus familiares, responsáveis, visitas, voluntários e funcionários, em desrespeito do que consta no Regulamento e contra o moral e bons costumes.
14. Não exercer qualquer influência nos utentes/clientes ou responsáveis, com o objetivo de ser apresentado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

Artigo 49.º

(Direitos Gerais dos (as) Funcionários (as))

O funcionário (a) em serviço tem os seguintes direitos:

- a) Consignados na legislação em vigor;
- b) A utilizar os espaços comuns e os destinados aos funcionários;
- c) A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
- d) A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhore o seu desempenho.

Artigo 50.º

(Conteúdos funcionais)

As funções dos profissionais da instituição, afetos à Resposta Social, estão descritas em anexo ao presente regulamento (Anexo II).

CAPÍTULO X DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 51.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, visão, política e finalidade da Santa Casa.

Artigo 52.º

(Alterações ao Regulamento)

1. Nos termos do presente Regulamento e da legislação em vigor, sempre que existirem alterações ao presente regulamento as mesmas deverão ser comunicadas ao Encarregado de Educação /representante legal com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a este assiste.
2. Sempre que as alterações ao regulamento justificarem será efetuada uma adenda ao contrato, que será assinada e anexada ao contrato inicial.

3. O regulamento atualizado com as alterações referidas no n.º 1, do presente Artigo, será remetido ao Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, após homologação pela Mesa Administrativa, 30 dias antes da sua entrada em vigor.

Artigo 53.º

(Integração de Lacunas)

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

Artigo 54.º

(Foro competente)

Em caso de conflito decorrente de interpretação ou execução do presente regulamento, as partes estipulam como competente o foro da comarca de Oliveira do Bairro, com renúncia expressa a qualquer outro.

Artigo 55.º

(Código de Boa Conduta)

1. A Misericórdia tem uma política de “tolerância zero” ao assédio relacionado com o trabalho, incluindo trabalhadores, voluntários, clientes, fornecedores e utentes, qualquer que seja o meio utilizado e mesmo que ocorra fora do local de trabalho, tendo aprovado, e em vigor, um “Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho”.
2. Constitui violação do presente Regulamento o incumprimento do “Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho” na Misericórdia.

Artigo 56.º

(Livro de Reclamações)

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Misericórdia possui Livro de Reclamações Eletrónico (www.livroreclamacoes.pt), bem como o Livro de Reclamações em papel, que poderá ser solicitado junto dos Serviços Administrativos e Tesouraria sempre que desejado.



2. Não obstante, no número anterior poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao Diretor(a) Técnico(a) do Centro da Infância e Juventude.

Artigo 57.º

(Entrada em Vigor)

O presente Regulamento entra em vigor a 12 de fevereiro 2025.

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia do Concelho de Oliveira do Bairro aos 12 de dezembro de 2024.

A Mesa Administrativa,

Leontina Azevedo da Silva Novo

Ana Maria Silva Vidal Nunes Barqueiro

António Adalberto Reis Viegas

Lúcia da Silva Aguiar

Augusto Carlos Campos Pires

O presente regulamento é composto por 40 páginas e 3 anexos:

Anexo I – Tabela de redução das participações

Anexo II – Conteúdos funcionais da equipa

Elaborado por	CD / DRE / SAT
Data	dezembro/2024



ANEXO II

Conteúdos Funcionais do Quadro de Pessoal

Ao Diretor Técnico compete:

- a. Assumir a Direcção Técnica do CD;
- b. Colaborar na determinação da política da Misericórdia;
- c. Dirigir e coordenar a gestão dos recursos, as atividades do equipamento dentro das regras definidas pela Mesa Administrativa, coordenando e supervisionando as atividades dos colaboradores afetos à área funcional que coordena;
- d. Estudar e definir normas gerais e regras de atuação do serviço social no equipamento e conceber instrumentos de apoio técnico;
- e. Informar, por meio de relatórios e informações técnicas, a Mesa Administrativa sobre o funcionamento do equipamento;
- f. Proceder à análise de problemas sociais diretamente relacionados com os serviços das Instituições;
- g. Cumprir e fazer cumprir os regulamentos internos;
- h. Promover e incentivar a participação das famílias nas atividades do equipamento;
- i. Manter o ficheiro dos idosos CD atualizado;
- j. Colaborar com a equipa multidisciplinar no diagnóstico da fragilidade geriátrica, demência e facilitar a implementação de medidas de apoio;
- k. Promover a colaboração/articulação entre o equipamento e outras entidades/serviços que atuam na comunidade;
- l. Programar com a equipa as atividades a desenvolver e apresentar o respetivo orçamento;
- m. Coordenar a elaboração do relatório de atividades;
- n. Promover a avaliação periódica de atividade;
- o. Executar ações de gestão de pessoal;
- p. Informar e manter informados os trabalhadores do equipamento acerca dos seus direitos e deveres;
- q. Zelar pelo cumprimento das normas de higiene e segurança no trabalho;
- r. Colaborar na seleção do pessoal, sempre que para tal seja solicitado e efetuar o seu acolhimento;
- s. Propor superiormente o mapa de férias do pessoal;



- t. Elaborar mapas de horário do pessoal, controlar a assiduidade e horas extraordinárias;
- u. Zelar pela conservação e segurança das instalações e dos respetivos equipamentos, mantendo o inventário atualizado;
- v. Zelar pelas condições de segurança dos idosos;
- w. Coordenar e supervisionar todas as atividades da resposta social;
- x. Executar todas as outras atividades que a Mesa Administrativa da Misericórdia e entender necessárias dentro das suas competências.

Ao Animador Sociocultural compete:

- a. Organizar as atividades de animação com os Utentes e a nível comunitário; Enquadrar/acompanhar os grupos;
- b. Elaborar e operacionalizar projetos na área educativa e de ação sociocultural;
- c. Facilitar a integração dos idosos no planeamento e execução das atividades;
- d. Facilitar e incentivar a participação das famílias nas atividades do equipamento;
- e. Mobilizar e otimizar os recursos existentes e as potencialidades da instituição e comunidade
- f. Colaborar na planificação, execução e avaliação das atividades constantes no Plano de Ação da Organização e no Plano de Atividades do Centro da Terceira Idade;
- g. Participar na elaboração dos planos de desenvolvimento individuais dos utentes, na sua execução e avaliação.
- h. Colaborar na definição dos objetivos dos Ateliers, na sua planificação, execução e avaliação.
- i. Propor a integração de novos Ateliers.
- j. Vigiar e dinamizar e os idosos nas atividades e passeios.
- k. Coordenar o trabalho das Ajudantes de Lar e Centro de Dia e das Trabalhadoras Auxiliares em passeios e atividades no exterior bem como nos Ateliers;
- l. Organizar os espaços para que sejam adequados e acolhedores.
- m. Propor atividades facilitadoras da melhoria das condições de vida dos idosos de CD;
- n. Executar todas as outras atividades que a Mesa Administrativa da Misericórdia e a Direção Técnica entender necessárias.



Ao Ajudante Lar e Centro de Dia compete:

- a. Colaborar nas tarefas de alimentação do Utente;
- b. Participar em atividades de animação e motricidade;
- c. Distribuir a medicação;
- d. Prestar cuidados de higiene e conforto aos Utentes;
- e. Proceder à arrumação e distribuição das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria;
- f. Proceder ao acompanhamento diurno dos Utentes, dentro e fora dos serviços e estabelecimento;
- g. Informar a DT de eventuais alterações que se verifiquem na situação global dos utentes;
- h. Conduzir a viatura da Misericórdia quando necessário e solicitado pela DT;
- i. Acompanhar o idoso em situação de urgência ou nas deslocações a cuidados de saúde sempre que necessário e por indicação da DT;
- j. Acompanhar os idosos em passeios, nas atividades dentro e fora do equipamento;
- k. Realizar serviços de higiene e de limpeza das instalações e equipamentos;
- l. Registrar em livro, as ocorrências do serviço;
- m. Zelar pelo cumprimento das regras de segurança e higiene no trabalho;
- n. Executar todas as outras atividades que a Mesa Administrativa da Misericórdia e a Direção Técnica entender necessárias.

Ao Motorista compete:

- a. Conduzir as carrinhas;
- b. Transportar os Utentes;
- c. Zelar pela manutenção das viaturas;
- d. Limpar as carrinhas, sempre que necessário;
- e. Levar as carrinhas à oficina ou à inspeção;
- f. Ir aos bancos, correios e fazer outros serviços de estafeta;
- g. Seguir as regras do código da estrada, da higiene e segurança e saúde no trabalho;
- h. Proceder ao registo de alterações nas carrinhas (lavagens, inspeções, idas à oficina, acidentes);
- i. Colaborar nos diferentes serviços da instituição sempre que necessário;



- j. Executar todas as outras atividades que a Mesa Administrativa da Misericórdia e a Direção Técnica entender necessárias.

Ao Cozinheiro(a) compete:

- a. Colaborar na elaboração das ementas;
- b. Executar todas as operações necessárias à confeção das ementas gerais tendo em conta as necessidades específicas dos idosos (engloba conservação, preparação e confeção dos alimentos);
- c. Zelar pela qualidade e quantidade dos alimentos;
- d. Servir as terrinas e fazer a guarnição das travessas;
- e. Ser responsável pela boa conservação dos alimentos entregues para confeção e zelar pela sua utilização dentro dos prazos de validade;
- f. Ser responsável pelos utensílios e as máquinas do seu sector e zelar pela sua limpeza, conservação e manutenção;
- g. Observar com rigor as regras de segurança impostas pelos regulamentos na utilização de material;
- h. Lavar o fogão, limpar e arrumar a cozinha, bem como as dependências anexas do sector;
- i. Servir ou ajudar a servir as refeições sempre que necessário;
- j. Executar todas as outras atividades que a Mesa Administrativa da Misericórdia e a Direção Técnica entender necessárias.

Ao Ajudante de Cozinha compete:

- a. Preparar os géneros alimentícios destinados à confeção das refeições;
- b. Auxiliar o(a) Cozinheiro (a) na execução das suas tarefas;
- c. Executar a preparação dos alimentos para a confeção;
- d. Participar na confeção e ulitimação das refeições;
- e. Transportar os alimentos confeccionados até aos locais de consumo;
- f. Proceder à limpeza dos espaços, bancadas e equipamentos;
- g. Transportar e arrumar loiças;
- h. Lavar a loiça mecânica ou manualmente;
- i. Servir ou ajudar a servir as refeições sempre que necessário;
- j. Pôr e levantar mesas;



- k. Substituir o(a) cozinheiro(a) nas suas faltas ou impedimentos;
- l. Executar todas as outras atividades que a Mesa Administrativa da Misericórdia e a Direção Técnica entender necessárias.

Ao Trabalhador Serviços Gerais compete:

- a. Limpar e assegurar a manutenção das condições de higiene e arrumação das instalações;
- b. Zelar pela segurança dos bens e haveres;
- c. Auxiliar no transporte de géneros alimentícios e outros artigos e arramá-los de acordo com as orientações recebidas;
- d. Servir refeições em refeitórios ou self;
- e. Apoiar o utente na refeição;
- f. Transportar refeições, roupas e outros artigos;
- g. Informar a DT de eventuais alterações que se verifiquem na situação global dos utentes;
- h. Conduzir a viatura da Misericórdia quando necessário e solicitado pela DT;
- i. Efetuar recados diversos;
- j. Executar tarefas não diferenciadas que lhe forem atribuídas;
- k. Executar todas as outras atividades que a Mesa Administrativa da Misericórdia e a Direção Técnica entender necessárias.

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia do Concelho de Oliveira do Bairro aos 12 de dezembro de 2024.

A Mesa Administrativa,

Leontina Azevedo da Silva Novo

Ana Maria Silva Vidal Nunes Barqueiro

António Adalberto Reis Viegas

Lúcia da Silva Aguiar

Augusto Carlos Campos Pires

ANEXO I

Tabela de comparticipação

Centro de Dia	Percentagem sobre rendimento "per capita"
Dias Úteis	45%
Dias uteis com jantar	50%
Dias Úteis + Fim de Semana	60%

Tabela de redução das comparticipações

<u>MOTIVO</u>	<u>DESCONTO</u>
Ausência 15 dias seguidos por situação de saúde devidamente justificada e comprovada:	10%
Ausência 15 dias seguidos por motivos devidamente justificados e quando tenham avisado:	10%
Familiar direto de utente a frequentar o estabelecimento (desconto a aplicar na mensalidade do utente mais recente):	20%
Por ausência transitória justificada superior a 1 mês completo e inferior a 6 meses completos	20%

Preçário

<u>Atividades complementares / serviços</u>	<u>Valor</u>
Transporte Diário Centro Dia	
Na freguesia de Oliveira do Bairro	25,00€/mês
Fora da freguesia de Oliveira do Bairro	30,00€/mês
Fisioterapia	12,50€/hora
Transporte para consultas e meios complementares de diagnóstico.	0,75€ Km 17,50€/hora (colaborador(es) que acompanha(m))



**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA
DO
CONCELHO DE OLIVEIRA DO BAIRRO**



Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia do Concelho de Oliveira do Bairro aos 18 de dezembro de 2024.

A Mesa Administrativa,

Leontina Azevedo da Silva Novo

Ana Maria Silva Vidal Nunes Barqueiro

António Adalberto Reis Viegas

Lúcia da Silva Aguiar

Augusto Carlos Campos Pires
