

APOIO DOMICILIÁRIO O ROSEIRAL



apoio domiciliário

Cuidados Sénior

REGULAMENTO INTERNO

ALBUFEIRA, 2024



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ALBUFEIRA
WWW.MISERICORDIAALBUFEIRA.COM | PROVEDORIA@SCMALBUFEIRA.COM | 289 515 427

REGOLAMENTO INTERNO

ALTERNATIVE

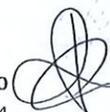


ÍNDICE

CAPÍTULO I	4
DENOMINAÇÃO E FINS DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.....	4
Artigo 1.º - Âmbito de Aplicação e Identificação da Resposta Social e sua Natureza	4
Artigo 2.º - Enquadramento Normativo	4
Artigo 3.º - Tratamento de Dados de Pessoais	4
Artigo 4.º - Objetivos do Regulamento.....	5
Artigo 5.º - Missão e Objetivos do SAD	5
Artigo 6.º - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas.....	6
Artigo 7.º - Capacidade	7
CAPÍTULO II	7
PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES.....	7
Secção I - Disposições Gerais.....	7
Artigo 8.º - Condições de Admissão.....	7
Artigo 9.º - Critérios de Prioridade na Admissão	8
Artigo 10.º - Manifestação de Interesse	9
Artigo 11.º - Candidatura.....	9
Artigo 12.º - Admissão.....	10
Artigo 13.º - Acolhimento do Utente no SAD.....	11
Artigo 14.º - Período de Adaptação.....	11
Artigo 15.º - Lista de Espera.....	11
Secção II - Relações Contratuais	11
Artigo 16.º - Registo dos Utentes	11
Artigo 17.º - Chaves no Domicílio.....	12
Artigo 18.º - Contrato de Prestação de Serviços	12
Artigo 19.º - Comunicações	12
Artigo 20.º - Processo individual do Utente	13
CAPÍTULO III	13
COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	13
Artigo 21.º - Determinação das comparticipações	13
Artigo 22.º - Conceitos	14
Artigo 23.º - Cálculo dos Rendimentos	15
Artigo 24.º - Prova dos Rendimentos e despesas do Utente	16
SUBSECÇÃO I	17
Comparticipação financeira de Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação	17
Artigo 25.º - Comparticipação do Utente	17
Artigo 26.º - Redução na Comparticipação	18
SUBSECÇÃO II	18
Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação.....	18
Artigo 27.º - Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação	18
CAPÍTULO IV	18



CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO	18
Artigo 28.º - Horário de Funcionamento	18
Artigo 29.º - Paridade	19
Artigo 30.º - Acidentes	19
CAPÍTULO V	19
DIREITOS E DEVERES.....	19
Artigo 31.º - Familiares/Responsáveis	19
Artigo 32.º - Direitos da Misericórdia de Albufeira.....	19
Artigo 33.º - Deveres da Misericórdia de Albufeira	20
Artigo 34.º - Direitos dos Utentes	20
Artigo 35.º - Deveres dos Utentes	21
Artigo 36.º - Acompanhante	21
Artigo 37.º - Direitos do acompanhante	21
Artigo 38.º - Deveres do acompanhante	22
Artigo 39.º - Direitos dos Estagiários	22
Artigo 40.º - Deveres dos Estagiários	23
Artigo 41.º - Direitos dos Funcionários	23
Artigo 42.º - Deveres dos Funcionários	24
Artigo 43.º - Voluntariado.....	24
Artigo 44.º - Direitos dos Voluntários	24
Artigo 45.º - Deveres dos Voluntários.....	24
CAPÍTULO VI	25
SANÇÕES E CESSAÇÃO DOS SERVIÇOS	25
Artigo 46.º - Sanções/Procedimentos	25
Artigo 47.º - Cessação da Prestação de Serviç�os	26
CAPÍTULO VII	26
PESSOAL – DISPOSIÇÕES GERAIS	26
Artigo 48.º - Quadro de Pessoal.....	26
CAPÍTULO VIII	27
CULTO	27
Artigo 49.º - Religiões.....	27
Capítulo IX	27
DISPOSIÇÕES FINAIS.....	27
Artigo 50.º - Alterações ao Regulamento.....	27
Artigo 51.º - Prevenção de Situações de Negligência, Abuso e Maus-Tratos.....	27
Artigo 52.º - Foro Competente.....	28
Artigo 53.º - Livro de Reclamações	28
Artigo 54.º - Integração de Lacunas e Omissões.....	28
Artigo 55.º - Aprovação, Edição e Revisões.....	28
Artigo 56.º - Entrada em Vigor	29



CAPÍTULO I

DENOMINAÇÃO E FINS DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Artigo 1.º - Âmbito de Aplicação e Identificação da Resposta Social e sua Natureza

1. O presente Regulamento Interno contém as normas de aplicação geral e subsidiária que disciplinam a frequência do utente, o funcionamento e a organização da resposta social Serviço de Apoio Domiciliário Roseiral da Santa Casa da Misericórdia de Albufeira, Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede em Cerro da Alagoa, Rua do Oceano, 8200-916 Albufeira e Olhos de Água, doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por SAD e Misericórdia de Albufeira.

Artigo 2.º - Enquadramento Normativo

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

Artigo 3.º - Tratamento de Dados de Pessoais

1. A Misericórdia de Albufeira, para prestação dos serviços de SAD e cumprimento das obrigações legais que resultam quer destes, quer da regulamentação que rege a sua atividade, e de acordo com o regime legal de proteção de dados pessoais, procede, nos termos previstos no presente artigo, ao tratamento dos dados pessoais do utente e seus representantes legais.
2. A Misericórdia de Albufeira é o responsável pelo tratamento, sendo os seus contactos para efeitos de direitos sobre dados pessoais, os seguintes:
 - E-mail: provedoria@scmalbufeira.com
 - Morada: Rua do Oceano s/n 8200-163 Albufeira
 - Telefone: 289 515 427
3. O tratamento de dados pessoais pela Misericórdia de Albufeira tem como finalidade a execução de diligências pré-contratuais, designadamente a avaliação da possibilidade de inscrição no SAD e respetiva prioridade de entrada, a futura execução de contrato de prestação de serviços de SAD e o cumprimento das obrigações legais e regulamentares dele resultante para esta Misericórdia, em matérias contabilísticas, fiscais e administrativas, e o cumprimento de obrigações de comunicação com entidades públicas e privadas, entre



as quais o Instituto da Segurança Social, a Autoridade Tributária, entidades e estabelecimentos de saúde e seguradoras.

- Os dados serão conservados pela Misericórdia de Albufeira, respetivamente, pelo prazo em que se mantiver a aguardar vaga, quando se trata de candidatura, ou pelo prazo de quatro (4) anos após a cessação do contrato de prestação de serviços, quando o utente seja admitida, podendo, no entanto, tal prazo ser alargado caso esteja pendente algum processo judicial ou administrativo relacionado com o presente contrato ou caso subsistam obrigações legais para a Misericórdia de Albufeira, que justifiquem a conservação de dados pessoais por prazo superior, mas apenas na medida dessa justificação.
- Os representantes legais têm direito, bem como o utente através destes, nos termos legais, de solicitar à Misericórdia de Albufeira o acesso aos seus dados pessoais e aos do utente, bem como a sua retificação, apagamento e a sua limitação quando tal se justifique, podendo apresentar reclamação respeitante ao tratamento de dados pessoais efetuados pela Misericórdia de Albufeira junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados.

Artigo 4.º - Objetivos do Regulamento

- O regulamento interno define as regras e os princípios específicos de funcionamento do SAD.

Artigo 5.º - Missão e Objetivos do SAD

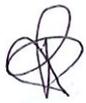
- O SAD constitui uma Resposta Social, que presta cuidados e serviços individualizados e personalizados no domicílio dos utentes quando, por motivo de doença, deficiência, idade, ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.
- O cumprimento desta missão obedece a uma estratégia de respeito pelos imperativos legais em vigor e 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.
- Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional da Misericórdia de Albufeira, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão do SAD, os princípios da dignidade humana, da família, da corresponsabilidade, da entreatuda 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.
- O SAD, nas suas atividades, e de acordo com o estatuído legalmente, visa alcançar os seguintes objetivos:
 - Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e famílias;
 - Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia dos utentes;



- d) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos Utesntes, sendo estes objetos de contratação;
 - f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
 - g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e outros cuidadores;
 - a) Proporcionar apoio personalizado aos utentes e/ou suas famílias no seu domicílio, de forma a criar condições facilitadoras de desenvolvimento global, promovendo cuidados de ordem física e apoio social, estabilidade emocional e vivência social;
 - b) Contribuir para a promoção de atividades de sensibilização à comunidade envolvente que tenham por objetivo facilitar a integração do Utesnte;
 - c) Prestar apoio psicossocial aos utentes e familiares, de modo a contribuir para o seu equilíbrio, bem-estar e melhoria da qualidade de vida.
5. O SAD, nas suas atuações, tem como princípios norteadores:
- a) Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
 - b) Interdisciplinaridade;
 - c) Avaliação das necessidades do Utesnte;
 - d) Reserva da intimidade da vida privada e familiar;
 - e) Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
 - f) Participação e corresponsabilização do utente ou representante legal e dos seus familiares, na elaboração do programa de cuidados e serviços.

Artigo 6.º - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. Para concretizar os objetivos suprarreferidos, o SAD assegurará:
 - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados solicitados;
 - c) Fornecimento e eventual apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - d) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
 - e) Serviço de teleassistência;
 - f) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
 - g) Alimentação acompanhada.
2. O SAD tem, ainda, condições para poder assegurar outros serviços extra, não abrangidos pela mensalidade, sendo estes pagos mediante a tabela de preços em vigor, afixada em local visível, designadamente:
 - a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
 - b) Sessões terapêuticas individuais;
 - c) Cuidados de saúde ao domicílio, incluindo os consumíveis necessários à prestação do serviço;
 - d) Administração de medicação, quando prescrita pelo médico e devidamente preparada;
 - e) Disponibilização de produtos de apoio necessários à funcionalidade e autonomia;



- f) Acompanhamento a cuidados de saúde;
 - g) Consumíveis para incontinência, tais como fraldas, pensos de incontinência, algálias, sacos de urina e de colostomia;
 - h) Confeção de alimentação no domicílio;
 - i) Transporte;
 - j) Cuidados de imagem;
 - k) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
 - l) Realização de atividades ocupacionais.
 - m) Outros serviços que impliquem custos acrescidos para a instituição quando aplicável.
3. Os serviços referidos no número anterior, bem como outras atividades extra que a Misericórdia de Albufeira ofereça, são facultativos e carecem de solicitação prévia.

Artigo 7.º - Capacidade

1. A capacidade do SAD é de quarenta (40) utentes, de ambos os sexos.
2. Sempre que as normas regulamentares aplicáveis o permitam, a capacidade do SAD pode variar por decisão da Misericórdia de Albufeira e autorização do Instituto da Segurança Social.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES

Secção I - Disposições Gerais

Artigo 8.º - Condições de Admissão

1. A admissão do utente será feita tendo em conta as seguintes condições:
 - a) O candidato por motivo de doença, deficiência, idade, ou outro impedimento, não possa assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária, nem tais necessidades possam ser asseguradas pela família, podendo ser minimizadas através de todos ou alguns dos serviços prestados pela Resposta Social de SAD;
 - b) Existirem condições mínimas no domicílio para a prestação dos serviços;
 - c) O candidato residir no concelho de Albufeira;
 - d) Que a admissão seja da vontade do candidato ou do seu representante legal (condição indispensável);
 - e) Concordância do candidato ou do seu representante legal com os princípios, valores e normas regulamentares da Misericórdia de Albufeira;
 - f) A admissão do candidato não colocar em causa a segurança, a saúde e o bem-estar dos outros utentes;

- g) O candidato e/ou os seus representantes legais não terem dívidas para com a Misericórdia de Albufeira, salvo situações de exceção devidamente justificadas;
 - h) O candidato não ter diagnosticadas perturbações na área da saúde mental.
2. As situações de exceção só serão aceites depois de aprovadas pela Mesa Administrativa;

Artigo 9.º - Critérios de Prioridade na Admissão

1. A admissão de utentes será feita de acordo com os seguintes critérios:
 - a) Insuficiência de recursos económicos;
 - b) Condições habitacionais do candidato para a prestação dos serviços;
 - c) Residência do candidato;
 - d) Contacto social ou familiar;
 - e) Apoio familiar;
 - f) Envolvimento na comunidade;
 - g) Frequentar a resposta social de Centro de Dia;
 - h) Ser familiar direto de utente da Misericórdia de Albufeira
 - i) Ser benfeitor ou irmão da Misericórdia de Albufeira (apenas considerado para vagas não participadas)
2. A ordem ou número da inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do utente.
3. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o SAD procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos socialmente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos, conjuntamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.
4. A pontuação e a ponderação dos critérios de prioridade são apresentadas na tabela seguinte:

	Critério de Prioridade	Pontuação	Ponderação
Insuficiência de recursos económicos	<input type="checkbox"/> Até 2 RMMG (rendimento mensal mínimo garantido)	10	20%
	<input type="checkbox"/> Superior a 2 e até 3 RMMG (rendimento mensal mínimo garantido)	5	
	<input type="checkbox"/> Superior a 3 RMMG (rendimento mensal mínimo garantido)	0	
Condições habitacionais do candidato para a prestação dos serviços	<input type="checkbox"/> Presente	10	15%
	<input type="checkbox"/> Ausente	0	
Residência do candidato	<input type="checkbox"/> Freguesia de Albufeira e Olhos de Água	10	15%
	<input type="checkbox"/> Freguesias de Ferreiras, Paderne e Guia	5	
	<input type="checkbox"/> Fora do Concelho	0	
Contacto social ou familiar	<input type="checkbox"/> Ausente	10	10%
	<input type="checkbox"/> Presente	0	
Apoio familiar	<input type="checkbox"/> Ausente	10	10%

Envolvimento na comunidade	<input type="checkbox"/> Presente	0	10%
	<input type="checkbox"/> Ausente	10	
Frequentar a resposta social de Centro de Dia	<input type="checkbox"/> Presente	0	10%
	<input type="checkbox"/> Frequenta	10	
Ser familiar direto de utente da Misericórdia de Albufeira	<input type="checkbox"/> Não Frequenta	0	10%
	<input type="checkbox"/> Aplicável	10	
	<input type="checkbox"/> Não aplicável	0	

Artigo 10.º - Manifestação de Interesse

1. O candidato ou o seu representante legal deverá preencher e entregar, por email ou nos serviços administrativos da resposta social, a manifestação de interesse, segundo modelo disponibilizado pela Misericórdia de Albufeira.
2. Aquando da entrega da manifestação de interesse devidamente preenchida, a Direção Técnica agenda uma visita domiciliária com o objetivo de estudar a situação sociofamiliar do candidato a utente.
3. Após a visita domiciliária é elaborado um relatório social com base na informação recolhida, no qual irá constar a proposta de integração na resposta social mais adequada face às necessidades apresentadas pelo candidato e ao número de vagas disponíveis.
4. A proposta de integração na resposta social mais adequada é comunicada ao candidato ou ao seu representante legal e, caso seja aceite, é inserida na respetiva base de dados, dando início ao processo de candidatura.
5. A entrega da manifestação de interesse é aceite durante todo o ano.

Artigo 11.º - Candidatura

1. O candidato ou o seu representante legal, deverá reunir e entregar os seguintes documentos:
 - a) Do candidato:
 - i. Documento de identificação
 - ii. Cartão de contribuinte;
 - iii. Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
 - iv. Cartão de Saúde (SNS);
 - v. Relatório médico onde conste o quadro de saúde detalhado e atualizado do candidato;
 - vi. Em caso de deficiência ou incapacidade documento comprovativo de acompanhamento de maior ou de ter sido requerida essa medida.
 - b) Do agregado familiar:
 - i. Última declaração de IRS e respetiva nota de liquidação, ou na sua ausência a declaração de dispensa de entrega;



- ii. Declaração de rendimentos ou na ausência, uma declaração da Segurança Social comprovativa da situação;
 - iii. Comprovativo de rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
 - iv. Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
 - v. Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
 - vi. Declaração em como consentiu à consulta e cópia dos documentos supra, apenas e tão só para o fim previsto, isto é, constituir o PI e em cumprimento do RGPD.
- c) A apresentação dos documentos referidos no número anterior é obrigatória para efetivar o processo de candidatura.
- d) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, excetuando o relatório médico onde conste o quadro de saúde detalhado e atualizado do candidato. O processo de obtenção dos dados em falta ser iniciado logo que possível.
- e) A pessoa responsável pela inscrição tem a obrigatoriedade de comunicar à Misericórdia de Albufeira a desistência do interesse na candidatura.

Artigo 12.º - Admissão

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato ou ao seu representante legal, realizada pela Direção Técnica, destinada a analisar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, Normas, Princípios e Valores da Misericórdia de Albufeira.
2. As admissões serão aprovadas pela Mesa Administrativa sob proposta da Direção Técnica, sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos utentes e a atribuição da respetiva comparticipação mensal.
3. No ato de admissão o SAD deve:
 - a) Prestar ao utente ou ao seu representante legal todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos, deveres e normas internas e funcionamento do SAD;
 - b) Informar o utente ou o seu representante legal do valor da comparticipação mensal a pagar à Misericórdia de Albufeira;
 - c) Informar o utente ou o seu representante legal do Regulamento Interno;
 - d) Definir o Plano Individual de Cuidados em conjunto com o utente e/ou com o seu representante legal, tendo em conta as necessidades específicas do utente, de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
 - e) Informar o utente ou o representante legal sobre as formas de pagamento da mensalidade;
 - f) Informar o utente ou o representante legal sobre o funcionamento de todos os serviços.
4. Será solicitado ao representante legal ou aos familiares de referência que assumam:
 - a) A obrigação de acompanhar e apoiar o utente durante a vigência do contrato;



- b) A responsabilidade de se providenciar pela receção do utente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de prestação de serviços;
5. A falta de veracidade nas informações prestadas pelo utente ou o representante legal, poderá originar a não admissão do utente na resposta social ou a respetiva denúncia do contrato celebrado com a Misericórdia de Albufeira.

Artigo 13.º - Acolhimento do Utente no SAD

1. O acolhimento do utente é efetuado pela Direção Técnica, ou por um elemento da equipa por si designado, no domicílio do utente e no primeiro dia da prestação de serviços.

Artigo 14.º - Período de Adaptação

1. A admissão será sempre condicionada a um período experimental não superior a trinta (30) dias, quer para uma perfeita adaptação, quer para observação e verificação ratificadora das condições deste regulamento.
2. No caso da cessação do contrato da prestação de serviços antes do término do período experimental, o utente não tem direito a ser reembolsado pelas mensalidades já pagas.

Artigo 15.º - Lista de Espera

1. As inscrições de potenciais utentes para futura admissão serão registadas numa base de dados, designada por Lista de Espera – SAD.

Secção II - Relações Contratuais

Artigo 16.º - Registo dos Utentes

1. O SAD dispõe de um Livro de Registo de Admissões atualizado, no qual consta a identificação do utente, data de admissão, contactos de emergência, data de saída e motivo da mesma.
2. O processo individual do utente deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.



Artigo 17.º - Chaves no Domicílio

1. Deverá constar no Processo Individual do Utente:
 - a) Termo de Responsabilidade (Usufruto da Chave);
 - b) Termo de Entrega/devolução da Chave;
2. Deve existir um registo diário de saída e entrada das chaves nas instalações do SAD, onde deverá constar o nome da colaboradora responsável pelo levantamento e entrega da mesma.
3. O local onde são guardadas as chaves só deve ser acessível aos colaboradores responsáveis pela sua gestão.
4. Os colaboradores responsáveis pela gestão da chave não estão autorizados após o turno a levar as chaves consigo.

Artigo 18.º - Contrato de Prestação de Serviços

1. A prestação dos serviços do SAD pressupõe e decorre de celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, após a sua celebração.
3. As normas do presente regulamento interno são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes ou representante legal, devem manifestar integral adesão.
4. Para o efeito, utente ou o representante legal, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar o contrato de prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.
5. Sempre que o utente não possa assinar o regulamento interno nem o contrato de prestação de serviços, 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 a pessoa de referência. No caso do utente, por razões psíquicas, se encontrar incapacitado do exercício dos seus direitos, os referidos documentos deverão ser assinados, em seu lugar, pelo representante legal.
6. O Regulamento Interno, salvo em casos excecionais, será entregue ao utente ou ao representante legal via e-mail.

Artigo 19.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.

2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Misericórdia de Albufeira proceder ao envio dos recibos de comparticipação 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 ou do representante legal 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 20.º - *Processo individual do Utente*

1. Para o utente que usufrua dos serviços prestados pelo SAD será organizado um Processo Individual e confidencial do utente. Este processo é numerado e deve englobar:
 - a) Identificação do utente;
 - b) Data de admissão;
 - c) Identificação do médico assistente;
 - d) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
 - e) Avaliação social da pessoa, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida;
 - f) Exemplar do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados;
 - g) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
 - h) Plano individual de cuidados (PIC);
 - i) Programação de cuidados e serviços;
 - j) Identificação e contacto do médico assistente;
 - k) Processo de saúde; que possa ser consultado de forma autónoma
 - l) Registo de períodos de ausência bem como de situações anómalas;
 - m) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
 - n) Cessação do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com indicação da data e motivo.

CAPÍTULO III

COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

Artigo 21.º - Determinação das comparticipações

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



- a) 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.
 - b) Princípio da justiça social – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os Utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem participações inferiores.
 - c) Princípio da proporcionalidade – a participação de cada Utente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.
2. É condição de aceitação da candidatura ao SAD, a contratação obrigatória de pelo menos dois serviços.
 3. O SAD pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, e que não estão incluídos na mensalidade, que são pagos pelo utente mediante preçário, devidamente afixado.
 4. 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.
 5. Serão solicitados anualmente ao Utente, comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua participação.
 6. 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.
 7. O montante da participação familiar será anualmente revista pela Mesa Administrativa, com efeitos a 1 de janeiro de cada ano.
 8. No caso de discordância com o montante da participação revista, o utente ou o seu representante legal apenas podem cessar o contrato de prestação de serviços, sendo, no entanto, devida a participação revista até à efetiva cessação da prestação de serviços.

Artigo 22.º - Conceitos

1. Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:
 - a) Agregado Familiar - é o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.
 - b) Rendimento Mensal Ilíquido do Agregado Familiar - é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os subsídios de férias e de Natal.
 - c) Participação familiar - montante variável, pago pelos utentes e ou pelas famílias pela utilização de uma resposta social, em função dos serviços utilizados e dos rendimentos disponíveis do agregado familiar.



Artigo 23º - Cálculo dos Rendimentos

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
 - c) De Pensões;
 - d) De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f) Prediais;
 - i. consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:
 - a) A s 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.
 - e) 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.
 - f) 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
 - g) De capitais;
 - i. 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.
 - ii. 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 sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
 - a) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
 - b) Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.



2. Consideram-se também, as despesas mensais fixas do agregado familiar, designadamente:
 - 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.
3. As despesas mensais fixas, a que se refere a alínea b), c) e d) no ponto nº 2 têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida, sendo que nos casos em que essa soma é inferior a este montante é considerado o valor real da despesa.
4. 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 agregado familiar (anual ou anualizado)
 - D = Despesas mensais fixas
 - N = Número de elementos do agregado familiar
5. A comparticipação financeira devida pela utilização dos serviços presentes no Art.º 6.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 24º - Prova dos Rendimentos e despesas do Utente

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Misericórdia de Albufeira convencionar um montante de comparticipação do utente.
3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva 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 efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.



SUBSECÇÃO I

Comparticipação financeira de Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Artigo 25.º - Participação do Utente

1. As mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, com efeitos a 1 de janeiro tendo em conta o disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.
2. Os Complementos por Dependência fazem parte do rendimento do utente para o cálculo do rendimento *per capita*.
3. Para efeitos de participação familiar no SAD considera-se o rendimento do agregado familiar e, para determinação do respetivo montante, uma percentagem do rendimento *per capita* de acordo com a seguinte tabela:

	Dias uteis	Dias uteis + fins de semana
4 Serviços	60%	75%
5 Serviços	65%	75%
6 Serviços	70%	75%

4. É obrigatória a contratação de pelo menos 2 serviços, com uma redução de 15% no valor a cobrar, e, para o caso da prestação de 3 serviços, com uma redução de 10%, tendo-se como referência os valores da prestação dos 4 serviços, apresentados na tabela do número anterior, do presente artigo.
5. Caso exista a necessidade, por questões de dependência do utente, da Misericórdia efetuar duas deslocações diárias ao domicílio do utente para fazer a higiene pessoal e apoiar a alimentação, globalmente estes serviços são considerados quatro serviços.
6. O pagamento da mensalidade deverá ocorrer até ao dia 8 do mês a que se refere, sendo o primeiro no ato de admissão.
7. Caso o pagamento não seja efetuado dentro do prazo referido no número anterior, o valor da mensalidade será acrescido de uma penalização de 10% no mês seguinte.
8. O pagamento pode ser efetuado por dinheiro, multibanco, ou transferência sendo exigido neste último caso o respetivo comprovativo.
9. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, será motivo para exclusão da resposta social e revogação do contrato de prestação de serviços.
10. 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.



11. 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.
12. Em caso de discordância com esta fixação unilateral o utente ou o seu representante legal apenas pode fazer cessar o contrato, mas a comparticipação revista será devida até à efetiva cessação da prestação do serviço.

Artigo 26.º - Redução na Comparticipação

1. Haverá redução de 10% no valor da mensalidade quando se verifique a ausência do Utente, por um período de 15 dias não interpolados por motivos devidamente justificados.
2. Sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social e estabelecimento de apoio social por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, haverá lugar a uma redução na comparticipação familiar mensal, de 10% devida pelo segundo e seguintes elementos do agregado familiar.

SUBSECÇÃO II

Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Artigo 27.º - Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

1. Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida para a resposta social, não se encontrem abrangidos pelo acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do utente, estando apenas dependente da negociação entre o utente ou seu representante legal e a instituição e respeite os valores máximos caso existam e sejam fixados em lei ou instrumento regulamentar ou convencional vinculativo.

CAPÍTULO IV

CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 28.º - Horário de Funcionamento

1. O SAD funciona sete (7) dias por semana, entre as 08h00 e as 17h00, podendo ser alargado a outros períodos, tendo por base os acordos específicos contratados com os utentes, elaborados em função dos serviços a



prestar e de acordo com a tabela de preços em vigor, que constará numa adenda ao contrato de prestação de serviços a celebrar pelas partes.

Artigo 29.º - Paridade

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.

Artigo 30.º - Acidentes

1. No caso de ocorrer qualquer tipo de acidente durante a prestação dos serviços, o SAD, prestará os primeiros socorros.
2. Sempre que a situação o exija, o utente deve ser encaminhado para uma Unidade de Saúde. Caso não estejam reunidos os critérios de acionamento da linha de emergência é da responsabilidade dos familiares, assegurar este encaminhamento.
3. Sempre que ocorra qualquer acidente, a pessoa identificada como contacto de emergência do utente, será imediatamente informado telefonicamente.

CAPÍTULO V

DIREITOS E DEVERES

Artigo 31.º - Familiares/Responsáveis

1. A Pessoa de Referência e/ou Representante Legal obriga(m)-se a participar no apoio ao Utente, desde que tal contribua para o bem-estar e qualidade de vida.

Artigo 32.º - Direitos da Misericórdia de Albufeira

1. São direitos da Misericórdia de Albufeira:
 - a) Exigir o cumprimento do presente Regulamento Interno;
 - 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 a Pessoa de Referência e/ou Representante Legal;



- c) Revogação do Contrato de Prestação de Serviços com o utente nos termos previsto em Regulamento Interno;
- d) Ser tratada com respeito e dignidade, assim como os seus colaboradores e dirigentes;
- e) Receber atempadamente a comparticipação mensal acordada;
- f) Ver respeitado o seu património.

Artigo 33.º - Deveres da Misericórdia de Albufeira

1. A Misericórdia de Albufeira, além das demais obrigações legais ou constantes deste regulamento, obriga-se a:
 - a) Cumprir e fazer cumprir o presente Regulamento Interno;
 - b) Garantir o bom e seguro funcionamento da resposta social, com qualidade;
 - c) Assegurar o bem-estar e qualidade dos serviços assim como o respeito pela individualidade e dignidade humana;
 - d) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos utentes, dentro do âmbito das suas competências;
 - e) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento das atividades do SAD;
 - f) Disponibilizar a cada Utente um exemplar deste Regulamento Interno no ato da assinatura do contrato de prestação de serviços, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
 - g) Organizar um Processo Individual por Utente;
 - h) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo SAD;
 - i) Afixar, em local visível, o nome do Coordenador/Diretor Técnico, o mapa das ementas, turnos e horários de atendimento;
 - j) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social.
 - k) Manter atualizados os processos dos Utentes;
 - l) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos Utentes, cumprindo as regras de RGPD;
 - m) Dispor de Livro de Reclamações e Livro de Reclamações Eletrónico.

Artigo 34.º - Direitos dos Utentes

1. Constituem Direitos do Utente do SAD:
 - a) Exigir da Misericórdia de Albufeira o cumprimento do presente Regulamento Interno;
 - b) Usufruir dos serviços constantes deste Regulamento;
 - c) Serem tratados com respeito e urbanidade pelos demais utentes, colaboradores, voluntários e dirigentes da Misericórdia de Albufeira;
 - d) A inviolabilidade da correspondência;
 - e) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro;
 - f) A informação dos seus familiares de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o utente no seu domicílio;



- g) Terem asseguradas condições de bem-estar e qualidade de vida, bem como de respeito pela individualidade e dignidade humana;
- h) Serem ouvidos na tomada de decisões que os possam afetar e participarem na vida social e cultural da comunidade;
- i) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas.
- j) Usufruir do Programa de Cuidados e Serviços estabelecido;
- k) À prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- l) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- m) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.

Artigo 35.º - Deveres dos Utentes

1. Os utentes do SAD devem:
 - a) Cumprir com as normas deste Regulamento Interno;
 - b) Informar atempadamente, qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constitua impedimento para a prestação de serviços contratados;
 - c) Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades;
 - d) Evitar conflitos e respeitar os demais utentes, colaboradores, voluntários e direção da Misericórdia de Albufeira;
 - e) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
 - f) Dar conhecimento e reclamar junto do/a Diretor/a Técnico/a de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a utentes/funcionários quer quanto ao funcionamento dos serviços, no sentido de serem tomadas as necessárias providências;
 - g) Apresentar perante o/a Provedor/a e/ou Diretor/a Técnico/a, sugestões, reclamações ou queixas que porventura entenda subscrever.

Artigo 36.º - Acompanhante

1. O Acompanhante é a pessoa (familiar ou não do Utente), que assumirá os Direitos e Deveres titulados pelo Utente ou por conta própria, e que se relacionará com a Misericórdia de Albufeira.
2. Para efeitos de relação contratual, a Misericórdia relacionar-se-á apenas com o Acompanhante, prestando em exclusivo quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes relativos ao utente.

Artigo 37.º - Direitos do acompanhante

1. O acompanhante tem os seguintes direitos:



- 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) Ser recebido pela Direção Técnica do SAD, sempre que o solicite e tal seja justificado;
- c) Efetuar reclamações e sugestões;
- d) Todos os demais Direitos atribuídos ao Utente que não sejam de natureza pessoal daquele.

Artigo 38.º - Deveres do acompanhante

1. O Acompanhante tem os seguintes deveres:
 - a) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Misericórdia, pela celebração do Contrato de Prestação de Serviços, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações;
 - b) Respeitar as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviços e presente Regulamento Interno, que não sejam de natureza pessoal do Utente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessado conjuntamente com o Utente;
 - c) A prestar todas as informações sobre o Utente relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
 - d) A assinar o Contrato de Prestação de Serviços em nome próprio, e ainda como responsável quando por qualquer razão o Utente esteja impedido de o fazer.
 - e) A garantir em caso de cessação do contrato de prestação de serviços que o utente terá todo o apoio que necessita.

Artigo 39.º - Direitos dos Estagiários

1. São direitos dos estagiários:
 - b) receber da entidade promotora, pontualmente, durante o período de estágio, a título de bolsa mensal de estágio, a importância legalmente aplicável, efetuada por transferência bancária;
 - c) desenvolver o estágio em condições adequadas e proporcionadas pela Misericórdia de Albufeira, para a área de estágio respetiva;
 - d) beneficiar de um seguro de acidentes de trabalho que o proteja contra riscos de eventualidades que possam ocorrer durante e por causa das atividades correspondentes ao estágio;
 - e) obter gratuitamente da Misericórdia de Albufeira, no final do estágio, o respetivo certificado comprovativo de frequência e avaliação final;
 - f) recusar a prestação de trabalho ou a realização de atividades, ainda que a título temporário, que não se enquadrem nas atividades previstas no plano individual de estágio;
 - g) obter da Misericórdia de Albufeira a refeição ou o subsídio de refeição, conforme praticado para a generalidade dos seus funcionários ou, na sua ausência subsídio de refeição, de valor correspondente ao que é atribuído aos funcionários em regime de funções públicas;



- h) no caso de o estágio ter 12 meses, gozar de um período de dispensa até 22 dias úteis, após seis meses completos de execução do contrato, diferindo-se a data de fim do estágio;
- i) a que Misericórdia de Albufeira respeite e faça respeitar as condições de segurança e saúde no trabalho que estiver obrigada nos termos legais;
- j) os seus dados são tratados com sigilo e confidencialidade, de acordo com a legislação em vigor sobre proteção de dados pessoais.

Artigo 40.º - Deveres dos Estagiários

1. São deveres dos estagiários:
 - a) comparecer com assiduidade e pontualidade no estágio, devendo sujeitar-se ao controlo das mesmas;
 - b) tratar com respeito e urbanidade a Misericórdia de Albufeira e seus representantes;
 - c) guardar lealdade à Misericórdia de Albufeira, nomeadamente não transmitindo para o exterior informações de que tome conhecimento por ocasião do estágio, durante e após a realização do mesmo;
 - d) utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados;
 - e) suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais que utilizar no estágio, fornecidos pela Misericórdia de Albufeira e seus representantes, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente;
 - f) respeitar e tratar com sigilo e confidencialidade todos os dados pessoais a que tenha acesso em virtude da relação que tem com a Misericórdia de Albufeira;
 - g) cumprir o disposto da legislação em vigor sobre proteção de dados pessoais e demais legislação aplicável relativamente aos dados pessoais de que tome conhecimento no âmbito do estágio.

Artigo 41º - Direitos dos Funcionários

1. Para assegurar níveis adequados na qualidade da prestação de cuidados, os colaboradores deverão possuir os seguintes requisitos:
 - a) Formação necessária e adequada à realização das funções que desempenham, de forma a assegurar a qualidade dos serviços prestados;
 - b) Ter elevado sentido de responsabilidade e capacidade para autoavaliação;
 - c) Ter conhecimentos que garantam uma intervenção adequada em situações específicas.
2. Os colaboradores em serviço têm os direitos:
 - a) Consignados na legislação em vigor (Código Geral do Trabalho e Convenção Coletiva de Trabalho em vigor);
 - b) A utilizar os espaços comuns dos Utentes e os destinados aos funcionários.

~



Artigo 42º - Deveres dos Funcionários

1. São deveres dos colaboradores em serviço:
 - a) Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Direção Técnica e/ou Mesa Administrativa;
 - b) Respeitar com urbanidade e lealdade toda a equipa;
 - c) Comparecer ao serviço com pontualidade e assiduidade, realizando as suas funções com zelo, diligências e competências;
 - d) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Instituição;
 - e) Cumprir as normas de higiene e segurança no trabalho;

Artigo 43º - Voluntariado

1. O SAD aceita a prestação de trabalho em regime de voluntariado, cumprindo as leis que regulam a prestação deste tipo de trabalho, nomeadamente a lei nº 71/98 de 3 de Novembro, que define as bases do enquadramento jurídico do Voluntariado.
2. A admissão de voluntários para prestar serviços no SAD obriga à candidatura através do preenchimento de um impresso próprio a disponibilizar pela Gestão de Voluntários da Instituição.
3. A admissão do Voluntário, estará sujeita a entrevista prévia, na qual, mediante o perfil apresentado pelo candidato, são propostos funções e horários. Após esta entrevista é emitido um parecer relativo à sua admissão, o qual é apresentado à Mesa Administrativa, a qual delibera sobre a aprovação de admissão.
4. No ato de admissão é obrigatória a apresentação de Registo Criminal.

Artigo 44º - Direitos dos Voluntários

1. São direitos dos voluntários do SAD:
 - a) Estabelecer, com a Resposta Social, um Plano de Ação de Voluntariado, com definição de objetivos e atividades a serem desenvolvidas;
 - b) Reunir, periodicamente, com o Responsável da Resposta Social, de forma a programar as atividades a serem desenvolvidas;
 - c) Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
 - d) Dispor de um cartão de identificação de voluntário;
 - e) Dispor de um seguro de acidentes pessoais para voluntários;
 - f) Direito à refeição, de acordo com o período diário em que exerce as suas funções e sempre que realize um desempenho diário, de trabalho voluntário, igual ou superior a quatro horas.

Artigo 45º - Deveres dos Voluntários

1. São deveres dos voluntários do SAD:
 - a) Conhecer a Instituição onde prestam serviços, a fim de desenvolverem as suas funções tendo em consideração a realidade social;



- b) Desempenhar com responsabilidade as tarefas que lhe forem atribuídas;
- c) Cumprir os horários previamente definidos;
- d) Ser responsável no cumprimento dos compromissos assumidos livremente como voluntário;
- e) Respeitar os valores e as normas institucionais;
- f) Trabalhar de forma integrada e coordenada com a Instituição;
- g) Manter em absoluto sigilo os assuntos confidenciais, sobretudo no que se refere às situações sociofamiliares dos utentes;
- h) Acolher de forma recetiva a coordenação e a supervisão das suas funções;
- i) Recorrer ao bom senso para resolver imprevistos, além de informar os respetivos responsáveis;
- j) Agir assertivamente na relação com os utentes, demonstrando capacidades de impor regras e ordem, mas também de compreensão consoante as situações e características de cada um;
- k) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e de bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
- l) Colaborar com os profissionais da Resposta Social respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
- m) Não assumir o papel de representante do SAD, sem o conhecimento prévio da Direção da Resposta Social;
- n) Utilizar devidamente a identificação de voluntário no exercício da sua atividade.

CAPÍTULO VI

SANÇÕES E CESSAÇÃO DOS SERVIÇOS

Artigo 46.º - Sanções/Procedimentos

1. Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este Regulamento Interno, sendo as sanções aplicadas pela Mesa Administrativa aos Uteses incumpridores conforme a gravidade das faltas:
 - a) Advertência;
 - b) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços.
2. Ficam sujeitos à cessaçãõ do contrato de prestação de serviços os Uteses que perturbem o bom funcionamento do SAD e que prejudique os demais utentes e funcionários sem prejuízo do número seguinte.
3. Os utentes que manifestem sintomas de doença mental que perturbe o bom funcionamento que deve existir na Misericórdia de Albufeira, e que coloquem em risco o bem-estar biopsicossocial dos demais utentes e funcionários, mediante acompanhamento do corpo técnico do SAD, poderão ser transferidos para uma resposta social mais adequada.
4. Procedimentos muito graves, consagrados na Lei como Crime, serão encaminhados para procedimento judicial.



Artigo 47.º - Cessação da Prestação de Serviços

1. A cessação da prestação de serviços, pode ocorrer nas seguintes situações:
 - a) Acordo das partes ou não renovação contratual, 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, dissolução da Misericórdia ou alteração do seu corpo estatutário, ausência do SAD por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
 - c) Denúncia por uma das partes;
 - d) Incumprimento;
 - e) Inadaptação do Utente.
2. Qualquer das partes poderá cessar o contrato de prestação de serviços, independente de justa causa, mediante denúncia remetida à outra parte com a antecedência mínima de 30 dias.
3. O incumprimento, do prazo de aviso prévio previsto no número anterior do presente artigo, implica o pagamento à parte não faltosa de indemnização correspondente à mensalidade do período em falta.
4. Ocorrendo justa causa, qualquer das partes pode fazer cessar o contrato de prestação de serviços, com efeitos imediatos.
5. Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
 - b) Existência de dívidas à Misericórdia, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c) Desrespeito pelas regras do SAD, Equipa Técnica ou demais colaboradores;
 - d) Incumprimento pelo Utente, Pessoa de Referência e/ou Representante Legal das responsabilidades assumidas pela assinatura do Contrato de Prestação de Serviços.
6. Poderá ainda o Contrato de Prestação de Serviços ser cessado nos primeiros trinta (30) dias da sua vigência por inadaptação do Utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
7. A Pessoa de Referência e/ou Representante Legal do Utente não poderá cessar para si o Contrato sem que o faça cessar em conjunto com o Utente.
8. Aquando da Cessação do Contrato de Prestação de Serviços, a chave do domicílio do Utente será devolvida ao mesmo, ou ao Pessoa de Referência e/ou Representante Legal, mediante assinatura do respetivo Termo de Entrega.

CAPÍTULO VII

PESSOAL – DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 48.º - Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, bem como o cumprimento dos normativos gerais, tendo por base os indicadores que, com essa



intenção, sejam definidos pela Mesa Administrativa da Misericórdia de Albufeira, e será afixado em local visível.

2. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia de Albufeira.

CAPÍTULO VIII

CULTO

Artigo 49.º - Religiões

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

Capítulo IX DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 50.º - Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Misericórdia de Albufeira deverá informar e contratualizar com os Utentes e/ou Representante Legal sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de trinta (30) dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Artigo 51.º - Prevenção de Situações de Negligência, Abuso e Maus-Tratos

1. São expressamente proibidos qualquer espécie de maus-tratos, físicos ou verbais, por parte de utentes ou seu representante legal, a outros utentes ou funcionários da Misericórdia de Albufeira.
2. Caso se verifique, será objeto de análise pela direção técnica ou pela Mesa Administrativa, que poderá fazer cessar o contrato de prestação de serviços, determinando a imediata exclusão do utente ou efetuando um pré-aviso de oito (8) a quinze (15) dias conforme a gravidade da ocorrência.



3. O disposto no número anterior contempla ainda situações em que o bom nome da Misericórdia de Albufeira, dos serviços que presta ou dos seus funcionários seja posto em causa de forma pública, sem que se comprovem os fatos.
4. Qualquer funcionário ou utente do SAD que detete uma situação de negligência, abuso ou maus-tratos, deve de imediato comunicar à direção técnica, que efetuará o seu registo, agindo em conformidade.
5. A direção técnica avalia a situação e atua segundo procedimento definido pela Instituição no código de conduta de prevenção de assédio.

Artigo 52.º - Foro Competente

1. Tem competência para a resolução de eventuais litígios judiciais o Tribunal da Comarca de Faro.

Artigo 53.º - Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Misericórdia possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica sempre que desejado.
2. O referido documento existe também em suporte digital o qual poderá ser acedido através do site.
3. Não obstante, nos números anteriores poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao/a Diretor/a Técnico/a do SAD ou outro responsável.

Artigo 54.º - Integração de Lacunas e Omissões

1. Em caso de eventuais lacunas e omissões, as mesmas serão supridas pela Mesa Administrativa da Misericórdia de Albufeira, tendo em conta a legislação vigente sobre a matéria.

Artigo 55º - Aprovação, Edição e Revisões

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

Artigo 56.º - Entrada em Vigor

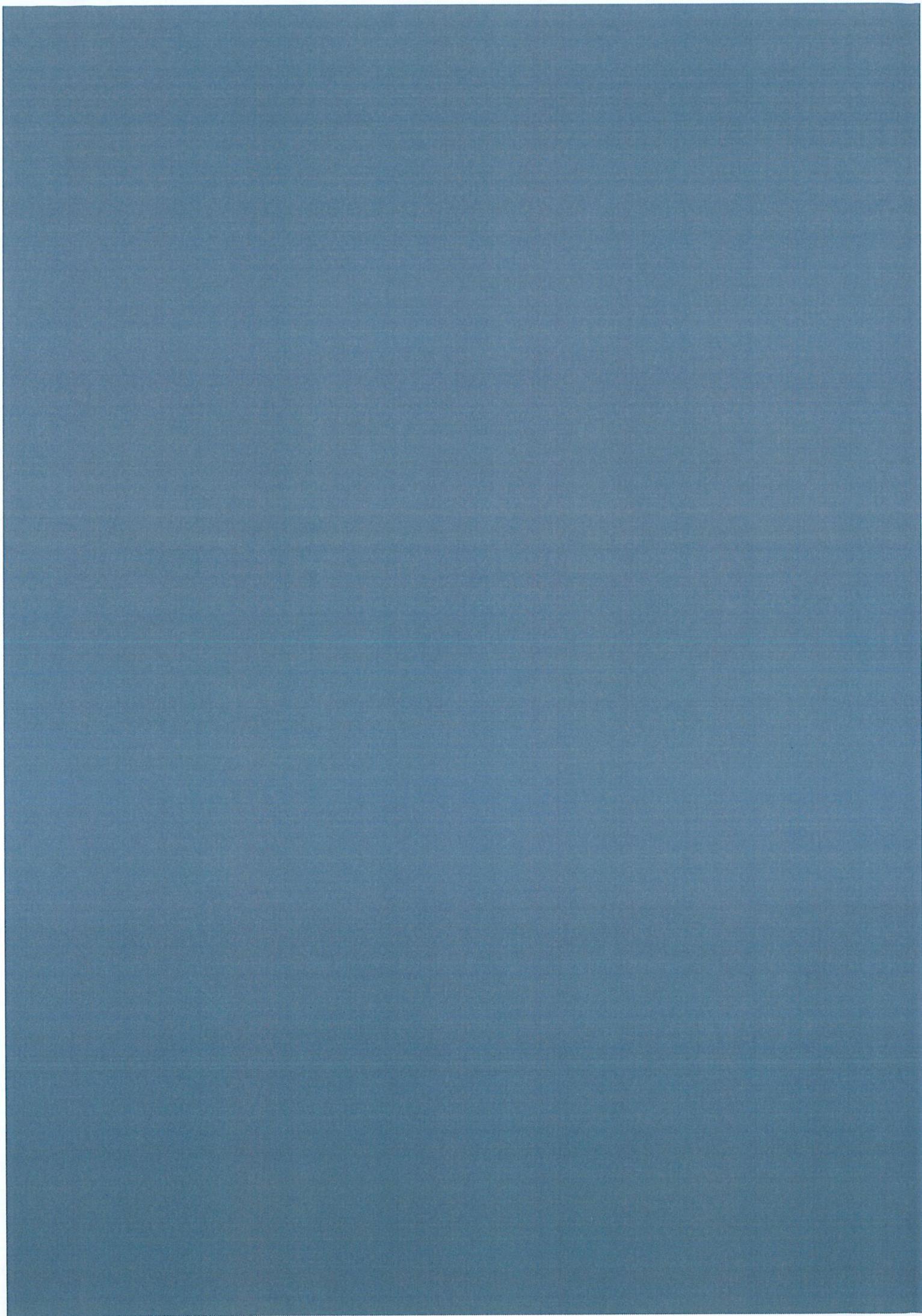
1. O presente Regulamento entra em vigor na data da sua afixação, passando a ser o único regulamento interno para o SAD.
2. O presente Regulamento entra em vigor a um de janeiro de dois mil e vinte e cinco.

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Albufeira, a sete de novembro de dois mil e vinte e quatro.

Pela Mesa Administrativa,



(Patrícia Maria Arez Dias Cintra Seromenho)
Provedora da Misericórdia de Albufeira





Santa Casa da Misericórdia de Albufeira

Rua do Oceano, s/n, Cerro Alagoa
8200-089 Albufeira
T +351 289 5151 427
provedoria@scmalbufeira.com
www.misericordiaalbufeira.com