



REGULAMENTO INTERNO

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LOULÉ

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



ÍNDICE

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 1º Âmbito de Aplicação	5
ARTIGO 2º Objectivos do Regulamento	5
ARTIGO 3º Publicitação de Informações	6
ARTIGO 4º Missão da Santa Casa da Misericórdia de Loulé	7
ARTIGO 5º Objectivos do SAD	7
ARTIGO 6º Serviços Prestados	8

CAPÍTULO II RECURSOS HUMANOS, CANDIDATURAS, ADMISSÕES DE UTENTES E PROCESSO INDIVIDUAL


ARTIGO 7º Direcção Técnica e Quadro de Pessoal	9
ARTIGO 8º Condições de Admissão	9
ARTIGO 9º Critérios de Admissão	9
ARTIGO 10º Processo de Candidatura	10
ARTIGO 11º Lista de Candidatos	11
ARTIGO 12º Entrevista e Admissão	12
ARTIGO 13º Celebração de Contratos de Prestação de Serviços	12
ARTIGO 14º Falsas Declarações	13
ARTIGO 15º Processo Individual do Utente	13

CAPÍTULO III COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES

ARTIGO 16º Critérios de Determinação da Participação Familiares	15
ARTIGO 17º Cálculo do Rendimento "Per Capita"	16
ARTIGO 18º Prova dos Rendimentos e Despesas do Utente	16
ARTIGO 19º Participação do Utente	17
ARTIGO 20º Comp. Financeira dos Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de cooperação	17
ARTIGO 21º Conceitos do Agregado Familiar	18
ARTIGO 22º Rendimentos do Agregado Familiar	18
ARTIGO 23º Despesas Fixas do Agregado Familiar	20

CAPÍTULO IV ACOLHIMENTO DO UTENTE E FUNCIONAMENTO DO SAD

ARTIGO 24º Acolhimento	21
------------------------	----



ARTIGO 25º Período de Adaptação	21
ARTIGO 26º Utilização das chaves da habitação do utente	22
ARTIGO 27º Registo de Utente	22
ARTIGO 28º Horário de Funcionamento	22
ARTIGO 29º Refeições	22
ARTIGO 30º Higiene Pessoal	23
ARTIGO 31º Higiene Habitacional	23
ARTIGO 32º Tratamento de Roupas	23
ARTIGO 33º Actividades de Animação/ Socialização	24

CAPÍTULO V

DIREITOS E DEVERES DAS PARTES

ARTIGO 34º Deveres da Instituição	25
ARTIGO 35º Direitos da Instituição	25
ARTIGO 36º Deveres dos Colaboradores	25
ARTIGO 37º Direitos dos Colaboradores	26
ARTIGO 38º Deveres dos Utentes	27
ARTIGO 39º Direitos dos Utentes	27
ARTIGO 40º Direitos e Deveres do Responsável	27
ARTIGO 41º Direitos e Deveres dos Voluntários	28
ARTIGO 42º Direitos e Deveres dos Estagiários	28
ARTIGO 43º Sanções/ Procedimentos	29
ARTIGO 44º Cessação da Prestação de Serviços	30

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 45º Livro de Reclamações	31
ARTIGO 46º Comunicações	31
ARTIGO 47º Gestão de Maus Tratos e Negligência	31
ARTIGO 48º Integração de Lacunas	31
ARTIGO 49º Regulamento Geral de Protecção de Dados	32
ARTIGO 50º Normativos Aplicáveis	32
ARTIGO 51º Entrada em Vigor	32
ARTIGO 52º Aprovação	33

ARTIGO 1º
(Âmbito de Aplicação)

1. O Serviço de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia de Loulé, adiante designado por SAD, é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das actividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia de Loulé tem acordo de cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social desde 05 de Agosto de 1987, com a última revisão na data de 14 de Novembro de 2003. Possui acordo para 59 utentes, recebendo comparticipação financeira nos termos do dito acordo e dos normativos oficiais em vigor. A capacidade do estabelecimento para Serviço de Apoio Domiciliário é de 60 utentes.
3. A Santa Casa da Misericórdia de Loulé é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, pessoa colectiva nº 501418520, como tal registada na Direcção Geral de Segurança Social, sob o averbamento nº1 à inscrição 8/81, a fls.8 vº e 9 do Livro nº 1 das Irmandades da Misericórdia, estando o Serviço de Apoio Domiciliário instalado em património integrante da Misericórdia, sito na Rua Teixeira Gomes, freguesia de S. Clemente, cidade e concelho de Loulé.
4. O Serviço de Apoio Domiciliário tem como área de abrangência o perímetro urbano da cidade de Loulé, delimitado pela área da Freguesia de São Sebastião e São Clemente.

ARTIGO 2º
(Objectivos do Regulamento)

1. O presente Regulamento Interno de funcionamento visa definir as regras e os princípios específicos de funcionamento do SAD, e desta forma constituir um elemento normativo de crucial importância na estruturação do relacionamento entre este estabelecimento, os utentes e os seus familiares.
2. Do presente Regulamento Interno constam, designadamente, as seguintes matérias:
 - a) Condições, critérios e procedimentos de admissão;
 - b) Direitos e obrigações do SAD e do utente ou representante legal e da família;
 - c) Cuidados e serviços disponíveis;
 - d) Critérios de determinação das comparticipações familiares.

3. Sempre que haja qualquer alteração do presente Regulamento Interno, será dado conhecimento da mesma aos competentes serviços da Segurança Social com pelo menos trinta dias de antecedência antes da sua entrada em vigor.
4. Aquando da admissão de qualquer utente será sempre celebrado com o mesmo um contrato de prestação de serviços, o qual incluirá sempre que julgado conveniente, também os familiares que sejam responsáveis, sendo, nessa altura entregue, seja ao utente, seja aos responsáveis um exemplar do presente Regulamento Interno, cujas normas serão aplicáveis em tudo quanto não venha previsto no respectivo contrato de prestação de serviços.
5. Sempre que a Santa Casa da Misericórdia de Loulé proceda a uma alteração do presente Regulamento Interno, a mesma, depois de remetida aos serviços competentes da Segurança Social e de, por parte dos mesmos não merecer reparos, é disponibilizada junto de todos os utentes e responsáveis (em formato de papel ou formato digital), considerando-se que aderem ao Regulamento alterado todos aqueles que, no prazo de trinta dias, não solicitarem a sua desvinculação do SAD.

ARTIGO 3º

(Publicitação de Informações)

A Instituição titular deste estabelecimento promoverá, com vista à correta informação dos utentes e responsáveis, a afixação em lugar bem visível, designadamente dos seguintes elementos:

- a) Identificação da direcção técnica;
- b) Período de funcionamento e horário de atendimento;
- c) Tipologia dos cuidados e serviços;
- d) Mapa semanal de ementas, incluindo dietas;
- e) Preçário e ou tabela da comparticipação familiar;
- f) Critérios de determinação da comparticipação familiar;
- g) Publicitação dos apoios financeiros da Segurança Social;
- h) Referência à existência de livro de reclamações;
- i) Quadro do pessoal ao serviço do SAD;
- j) Regulamento Interno;
- l) Minuta do Contrato de Prestação de Serviços.

ARTIGO 4º

(Missão da Santa Casa da Misericórdia de Loulé)

A Santa Casa da Misericórdia de Loulé tem como principal missão servir os idosos, apoiar a família e a comunidade do concelho de Loulé, através da prestação de cuidados individualizados e personalizados, em domicílio ou em equipamento de alojamento colectivo e permanente. A Instituição procura dinamizar as valências existentes e criar novas respostas sociais de modo a bem servir a comunidade, com humanidade e numa perspectiva de solidariedade social, em harmonia com o espírito tradicional do compromisso da Misericórdia.

ARTIGO 5º

(Objectivos do SAD)

1. O SAD, nas suas actividades visa alcançar os seguintes objectivos:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a Estruturas Residenciais;
- d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objecto de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

3. O SAD, nas suas actuações, adopta os seguintes princípios:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
- b) Interdisciplinaridade;
- c) Avaliação das necessidades do utente;
- 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 6º

(Serviços Prestados)

- 1-Para a prossecução dos seus objectivos, o SAD proporciona um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos utentes;
- 2 - Os cuidados e serviços prestados pelo SAD são disponibilizados todos os dias da semana, garantindo, sempre que necessário o apoio aos sábados, domingos e feriados;
- 3 - O SAD reúne condições para prestar os seguintes cuidados e serviços:
- a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - c) Fornecimento e apoio nas refeições,
 - d) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
 - e) Actividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;

ARTIGO 7º**(Direcção Técnica e Quadro de Pessoal)**

1. A direcção técnica do SAD é assegurada por um técnico com formação superior e experiência profissional, o qual preenche todos os requisitos exigidos no artigo 8º da portaria 38/2013.
2. O SAD dispõe dum quadro de pessoal que lhe permite assegurar a prestação dos serviços propostos, quadro de pessoal esse que se encontra afixado no estabelecimento, em local de fácil consulta pelos utentes ou familiares e preenche as exigências previstas no nº 1 do artigo 9º da portaria referida no número anterior.
3. A selecção e recrutamento de pessoal é da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia.
4. As funções de cada colaborador(a) do serviço de apoio domiciliário estão descritas e disponíveis para consulta, no Acordo Coletivo entre a Santa Casa da Misericórdia de Abrantes e outras e a Federação Nacional dos sindicatos dos Trabalhadores em funções Públicas e Sociais e outros (Boletim do trabalho e Emprego nº38, de 15 de Outubro de 2016).

ARTIGO 8º**(Condições de Admissão)**

São condições de admissão dos utentes:

- a) Vontade expressa pelo candidato e/ou seus familiares que o representem de querer ingressar no serviço;
- b) Ocorrermem razões fundamentadas que permitam a manutenção do candidato no domicílio, designadamente, a existência de um domicílio dotado de infraestruturas e de condições mínimas de habitabilidade;
- c) Existir o apoio necessário da parte de familiares, amigos e/ou voluntários, que lhe assegurem os cuidados informais;
- d) Responder a uma entrevista de avaliação das suas condições, realizada pela Directora Técnica, ou outro elemento responsável, nomeado pelo Provedor e/ou mesário do pelouro.

ARTIGO 9º**(Critérios de Admissão)**

1. A Admissão de cliente será feita de acordo com os seguintes critérios:
 - 1.1 Pertencer a grupo social e economicamente mais desfavorecidos (**critério de ponderação = 25%**);

1.2 Indivíduos/famílias que se encontrem em situação de dependência física e ou psíquica, de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pela Resposta Social de Apoio Domiciliário (**critério de ponderação = 25%**);

1.3 Ausência ou indisponibilidade de familiares em assegurar os cuidados necessários ao cliente (**critério de ponderação = 15%**);

1.4 Utentes com necessidades que se enquadrem na tipologia de serviços da vaga existente (**critério de ponderação = 15%**);

1.5 Ser familiar directo de cliente do Serviço de Apoio Domiciliário da Instituição (**critério de ponderação = 15%**);

1.6 Ser Irmão da Misericórdia (**critério de ponderação = 5%**).

2. Excepcionalmente, a Mesa Administrativa poderá admitir candidatos com base noutros critérios, sempre que a situação social o exija e desde que tal se imponha por princípios de justiça e solidariedade social.

3. A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do utente.

4. Em situação de igualdade de necessidades, o critério definido para a priorização no posicionamento na lista de candidatos, baseia-se na proximidade de residência do utente.

5. Na aplicação dos critérios de admissão, e sempre que se trate de utentes que venham a ser abrangidos pelo acordo de cooperação que esteja em vigor, o SAD actuará por forma a privilegiar as pessoas e os grupos, social e economicamente mais desfavorecidos, conforme o disposto na legislação em vigor.

ARTIGO 10º

(Processo de Candidatura)

1. O processo de candidatura destina-se a analisar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, normas, missão, visão e valores da Misericórdia.

2. O candidato ou familiar deverá dirigir-se à Directora Técnica do SAD nos respectivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual.

2.1 O Candidato deve, nesse momento, entregar cópia dos seguintes documentos:

- Bilhete de Identidade / Cartão de Cidadão;
- Número de Identificação Fiscal (NIF);
- Número de Identificação da Segurança Social (NISS);
- Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de outro Subsistema de Saúde;

- e) Última Declaração de IRS e respectiva nota de liquidação. Na ausência de entrega da declaração de IRS, solicita-se Certidão das Finanças que comprove a situação tributária do agregado familiar;
- f) Declaração anual de Pensão (caso não possua Complemento por Dependência deve entregar comprovativo de requerimento do mesmo);
- g) Documento comprovativo das despesas fixas para efeitos de cálculo da comparticipação familiar;
- h) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- i) Cadernetas prediais actualizadas, 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) Relatório Médico com indicação da situação de saúde e comprovativo da situação clínica do candidato e medicação actual;
- l) Uma fotografia tipo passe.

3. Os descendentes de 1º Grau da linha recta ou quem se encontre obrigado à prestação de alimentos deverão fornecer, igualmente, os documentos exigidos nas alíneas a), b), e e) do número anterior.

4. É realizada uma visita domiciliária pela Directora Técnica no sentido de avaliar as necessidades e expectativas do utente, bem como as suas condições sociais e habitacionais.

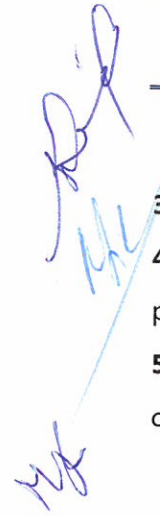
5. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 12 meses, após o que deve proceder-se à renovação da referida inscrição.

6. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que ocorra actualização dos seus rendimentos, sob pena da inscrição ser anulada.

ARTIGO 11º

(Lista de Candidatos)

1. Existe uma lista de candidatos, organizada de acordo com os critérios de admissão constantes deste Regulamento.
2. A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação dos critérios de ponderação e em caso de empate cabe à Mesa Administrativa o poder de decisão.

- 
3. A lista é revista anualmente, mediante informação prestada pelos candidatos e/ou familiares.
 4. Em caso de desistência ou morte do candidato, deverá proceder-se à informação de tal facto, para que a Instituição proceda à sua retirada da lista.
 5. Perante a recusa do candidato em integrar a resposta social, mas que pretenda a continuidade na lista de candidatos, será esta informação registada na ficha de inscrição.

ARTIGO 12º

(Entrevista e Admissão)

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato feita pela Directora Técnica destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como a informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, normas e princípios e valores da Misericórdia.
2. As admissões serão efectuadas pela Mesa Administrativa sob proposta da Direcção Técnica, sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos utentes e a fixação da respectiva comparticipação mensal.
3. O Técnico responsável pelo SAD deve, no acto de admissão:
 - a) Prestar ao utente e/ou familiar, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano do SAD;
 - b) Informar o utente do valor da comparticipação a pagar à Misericórdia;
 - c) Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual previamente definido com os familiares, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
 - d) Informar o utente e o seu responsável do Regulamento Interno, entregando-lhe um exemplar;
 - e) Apresentar ao utente o contrato de prestação de serviços a assinar pelas partes intervenientes.
4. Será solicitado aos familiares ou aos responsáveis pelo pedido de admissão que assumam uma postura de colaboração com o SAD relativamente à melhor integração do utente.

ARTIGO 13º

(Celebração de Contratos de prestação de Serviços)

1. Aquando da respectiva admissão, devem ser celebrados por escrito contratos de prestação de serviços com os utentes e ou seus familiares e, quando exista, com a intervenção do representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.

2. A minuta do contrato é entregue ao responsável, pelo menos com vinte e quatro horas de antecedência, para que procedam à respectiva leitura, tudo nos termos do disposto nos artigos 5º e 6º, ambos do Decreto-Lei 446/85.
3. Do contrato é entregue um exemplar ao residente, outro ao responsável e arquivado outro no respectivo processo individual.
4. Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
5. Sempre que o utente não possa assinar o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu responsável, nessa qualidade ou na qualidade de legal representante do utente, e se for caso disso e devendo o utente apor as suas impressões digitais no contrato e fazer-se assinatura a rogo, se o utente estiver no gozo das suas faculdades mentais.

ARTIGO 14º

(Falsas Declarações)

Se vier a apurar-se que, propositadamente, houve falsidade e/ou omissão nas declarações relativas ao utente ou na documentação entregue para organização do seu processo de admissão, considera-se existir justa causa para a resolução do contrato por parte da Misericórdia, não tendo o utente direito a qualquer reembolso dos valores entregues, deixando de beneficiar imediatamente dos serviços.

ARTIGO 15º

(Processo Individual do Utente)

1. A Instituição titular do estabelecimento manterá devidamente organizado e actualizado um processo individual do utente, com respeito pelo seu projecto de vida, suas potencialidades e competências, do qual constam, designadamente:
 - a) Identificação e contacto do utente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;

- g) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
- h) Programação dos cuidados e serviços;
- i) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- j) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
- l) Declaração para Recolha e Tratamento de Dados pessoais;
- m) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;

2. O processo individual manter-se-á sempre actualizado, sendo de acesso restrito nos termos da legislação aplicável e ficará arquivado nas instalações do SAD.

ARTIGO 16º

(Critérios de Determinação das Participações familiares)

1. Na determinação das participações 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 sócio — económicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.

b) **Princípio da justiça social:**

Pressupõe a existência de uma proporcionalidade no cálculo da participação, 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. A participação do utente, devida pela utilização de serviços ou equipamentos da área da população idosa, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento "per capita", de acordo com a seguinte descrição:

SERVIÇOS DIAS ÚTEIS E SERVIÇOS DIAS ÚTEIS E FINS DE SEMANA	PERCENTAGEM
2 Serviços dias úteis	45%
2 Serviços dias úteis + 1 ou 2 serviços fim-de-semana	50%

3 Serviços dias úteis	50%
3 Serviços dias úteis + 1 ou 2 serviços fim-de-semana	55%
3 Serviços dias úteis + 3 serviços fim-de-semana	60%

4 Serviços dias úteis	55%
4 Serviços dias úteis + 2 ou 3 serviços fim-de-semana	60%
4 Serviços dias úteis + 4 serviços fim-de-semana	65%

5 Serviços dias úteis	60%
5 Serviços dias úteis + 2 ou 3 serviços fim-de-semana	65%
5 Serviços dias úteis + 4 ou 5 serviços fim-de-semana	70%

3. Poderão ser aplicadas percentagens mínimas inferiores ao definido na tabela, que serão decididas por deliberação da Mesa Administrativa.

4. É condição de aceitação da candidatura ao SAD, a contratação obrigatória de, pelo menos 2 serviços de entre os supra referidos no artigo sexto deste Regulamento.
5. O valor das participações tem como limite máximo o custo médio por utente definido nas contas da Instituição no ano precedente.
6. Anualmente é solicitado ao utente que apresente documentos, respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua participação.
7. Haverá lugar a uma redução de **10%** na participação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda **15 dias** não interpolados.
8. As mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, consoante o limite anual do equipamento, previsto no Compromisso de Cooperação em vigor.

ARTIGO 17º

(Cálculo do Rendimento "Per Capita")

1. O cálculo do rendimento "per capita" do agregado é realizado de acordo com a Portaria nº 218-D/2019 de 15 de Julho de 2019 e a Circular de Orientação Técnica nº 4, de 16 de Dezembro de 2014, 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

ARTIGO 18º

(Prova dos rendimentos e despesas do utente)

1. A prova dos rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efectuar as diligências que considere adequadas, pode a Misericórdia determinar um montante de participação do utente, mediante os rendimentos que seja possível presumir.
3. A falta de entrega da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do utente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da participação familiar máxima.

¹ Ver – Artigo 23º (Despesas fixas do Agregado Familiar)

4. A prova das despesas fixas do utente, com vista à fixação do montante da participação familiar aquando da sua admissão, é efectuada mediante a apresentação dos respectivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à mesma.

ARTIGO 19º

(Comparticipação do utente)

1. Os complementos por dependência fazem parte do rendimento do utente para o cálculo do rendimento "*per capita*".
2. A não apresentação dos documentos para o cálculo da mensalidade implicará a aplicação do valor obtido relativamente ao custo médio do utente, até que se verifique a entrega dos mesmos.
3. A participação do utente é mensal e deverá ser liquidada até ao **dia 10 do mês** a que respeita.
4. A ausência de pagamento implica a cessação temporária dos serviços prestados, até que a situação seja regularizada.
5. Iniciando-se a frequência no SAD na primeira quinzena do mês, o utente é responsável pelo pagamento da totalidade da participação desse mês. Contudo, se a mesma tiver o seu início na segunda quinzena, o utente deverá efectuar apenas o pagamento respeitante a esse período.
6. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 60 dias, será motivo para exclusão da resposta social.
7. A participação será calculada de acordo com os serviços efectivamente prestados, tendo em conta aqueles que se acham elencados no artigo sexto deste Regulamento.

ARTIGO 20º

(Comparticipação Financeira dos utentes não abrangidos pelo Acordo de Cooperação)

Relativamente aos utentes que não sejam objecto de participação ao abrigo de acordo de cooperação com a Segurança Social, o valor das respectivas participações é fixado livremente pela Instituição, desde que não exceda o custo médio real utente/mês, devendo constar de preçário afixado em lugar visível.

ARTIGO 21º

(Conceito do Agregado Familiar)

1. Para além do utente da resposta social integra o agregado familiar, sem prejuízo do disposto no n.º 1.2., o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha recta e na linha colateral, até ao 3.º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha recta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adoptados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

1.1 Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

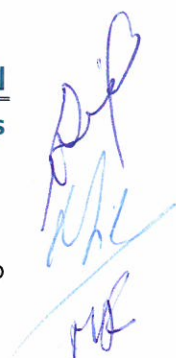
1.2 Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

ARTIGO 22º

(Rendimentos do Agregado Familiar)

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De pensões;
- d) De prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (excepto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;



g) De capitais;

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

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

3. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c) do número 1, deste artigo, as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

4. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respectivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

5. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial actualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respectiva aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

6. O disposto no número anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respectivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite.

7. Consideram-se rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

8. Sempre que os rendimentos referidos no número anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

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

ARTIGO 23º

(Despesas Fixas do Agregado Familiar)

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

2. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do n.º 1, pode a Instituição estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

ARTIGO 24º**(Acolhimento)**

1. No 1º dia da prestação do serviço a Directora Técnica e/ou responsável do serviço realiza visita ao domicílio, apresentando os colaboradores ao utente e familiares informando das regras orientadoras de funcionamento da Instituição. Este momento do acolhimento compreende:

- a) Apresentação dos colaboradores;
- b) Reconhecimento do espaço;
- c) Integração do cliente no respectivo serviço;
- d) Distribuição da documentação necessária à prestação de cuidados.

2. O acolhimento possibilita lembrar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço.

3. O utente é informado de que o Serviço de Apoio Domiciliário não possui assistência médica, em situação de doença súbita a família será imediatamente contactada para efectuar as diligências necessárias.

4. O acolhimento permite desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspectos da entrevista de Avaliação Diagnóstica.

5. Se durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação, procurando identificar os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo se oportunamente novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao utente de rescindir o contrato.

ARTIGO 25º**(Período de Adaptação)**

1. A admissão do utente está condicionada a um período de adaptação não superior a três meses, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições deste Regulamento.

2. Caso qualquer das partes verifique que não existem condições para que se mantenha o respectivo contrato, pode, durante este período, rescindi-lo livremente, sem que daí lhe resulte qualquer dever de indemnizar a contraparte.

ARTIGO 26º**(Utilização das chaves da habitação do utente)**

1. Sempre que necessário, o utente e/ou o seu responsável, pode disponibilizar a chave da habitação à Santa Casa da Misericórdia de Loulé, de modo a assegurar a prestação dos serviços. O/A utente e o seu responsável devem assinar uma declaração de compromisso de utilização da chave.
2. A Instituição, bem como as colaboradoras que a representam, compromete-se a não ceder, emprestar ou realizar cópias não autorizadas desta (s) chave (s).
3. A chave deverá ser devolvida em situações de cessação dos serviços, na suspensão do serviço e/ou quando o responsável ou utente assim o determinar.

ARTIGO 27º**(Registo de Cliente)**

1. A Instituição dispõe de um registo dos utentes devidamente actualizado, onde consta a identificação de cada utente e contactos a estabelecer em situações de emergência.
2. No domicílio do utente, permanecerá um dossier com a identificação e o planeamento dos serviços a prestar ao utente, assim como o registo de entradas e saídas das colaboradoras.

ARTIGO 28º**(Horário de Funcionamento)**

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona das **8:30 às 13:30 e das 15:00 às 18:00** horas de segunda-feira a domingo, incluindo Feriados.

ARTIGO 29º**(Refeições)**

1. Este serviço traduz-se na confecção, transporte e distribuição de alimentação aos utentes.
2. As refeições (Almoço) são distribuídas de segunda-feira a domingo, incluindo Feriados.
3. A ementa é variada, equilibrada, tendo em conta aquando da sua elaboração as necessidades nutricionais de cada utente, o seu estado de saúde, bem como outros factores determinantes da sua vida.
4. A Instituição não se responsabiliza por quaisquer alimentos, por si fornecidos e que não tenham sido acondicionados ou conservados correctamente após a sua entrega na casa do utente, ou sejam consumidos fora do prazo de validade.
5. As ementas são afixadas na Instituição e têm validade para toda a semana, podendo as mesmas ser sujeitas a alterações.
6. Das ementas é dado conhecimento a todos os utentes que beneficiam do serviço.

ARTIGO 30º**(Higiene Pessoal)**

1. Os colaboradores asseguram aos utentes a prestação de cuidados de higiene pessoal e conforto, o que inclui: higiene íntima diária, banho geral, corte de unhas, barba e muda de fralda, em periodicidade acordada com o utente e/ou familiares/responsáveis.
2. Os produtos de higiene e conforto utilizados deverão ser fornecidos pelo utente e/ou familiar responsável.

ARTIGO 31º**(Higiene Habitacional)**

1. Este serviço traduz-se na efectivação de arrumação e pequenas limpezas no domicílio do utente, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados.
2. Os produtos de limpeza utilizados deverão ser fornecidos pelo utente e/ou familiar responsável.

ARTIGO 32º**(Tratamento de Roupas)**

1. Este serviço assegura a limpeza e o tratamento de roupas do utente.
2. A limpeza e tratamento de roupas são efectuados na lavandaria da Instituição.
3. A roupa é recolhida e entregue pelos colaboradores no domicílio dos utentes, de acordo com a organização e o funcionamento do serviço.
4. São consideradas neste serviço as roupas de vestir, de cama e atalhados (exclusivamente de uso do utente).
5. Todas as roupas dos utentes são marcadas com um número de modo a permitir a sua identificação.
6. Aquando da admissão do utente no Serviço de Apoio Domiciliário, a roupa já deve vir marcada com as respectivas indicações pelo serviço.
7. A Instituição não se responsabiliza pela lavagem e pelo tratamento de roupa pessoal que exija técnicas especiais de limpeza. Essas roupas são da responsabilidade do utente, pelo que a Instituição não assume o compromisso de realizar a lavagem das mesmas.

ARTIGO 33º**(Actividades de Animação/ Socialização)**

1. São realizadas quatro actividades semanais no domicílio.
2. Este serviço abrange actividades como: animação; lazer; cultura; aquisição de bens e de géneros alimentícios; pagamentos de serviços e deslocação a entidades da comunidade.
3. Paralelamente às actividades desenvolvidas no domicílio, anualmente é elaborado um Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal (PADP), destinado a todos os utentes das respostas sociais, Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI); Centro de Dia (CD) e Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) e Apoio Domiciliário Integrado (ADI).
4. A decisão da participação nas actividades constantes no PADP é feita pelo utente de forma voluntária.
5. Podem ainda ser proporcionadas outras actividades não incluídas na mensalidade (cinema, teatro, entre outros), cujo acesso e eventual custo será estabelecido de acordo com a situação e a natureza do mesmo.

ARTIGO 34º**(Deveres da Instituição)**

A Instituição, além das demais obrigações legais, contratuais e das que sobre si imperam por força deste Regulamento e abaixo não elencadas, deve:

- a) Promover o bom funcionamento da resposta social, garantir o bem-estar e qualidade de vida dos utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
- b) Garantir ao utente a prestação dos serviços próprios desta resposta social e que acima se referem;
- c) Garantir uma equipa de recursos humanos adequada ao desenvolvimento das diversas actividades da Instituição;
- d) Planificar anualmente as actividades a desenvolver;
- e) Organizar um processo individual por utente, onde conste, dados pessoais, contacto dos responsáveis e familiares, contrato de prestação de serviços, termo de responsabilidade, relatório médico e outras informações tidas como importantes;
- f) Afixar em local visível, o nome do Director Técnico, quadro de pessoal e ementa semanal;
- g) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da resposta social.

ARTIGO 35º**(Direitos da Instituição)**

São direitos da Instituição, para além do que mais resulta da lei do contrato e das demais normas constantes deste Regulamento os seguintes:

- a) Exigir dos utentes 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;
- c) Rescisão de contrato com o utente nos termos dos normativos em vigor, designadamente, nos termos do disposto no presente Regulamento e no contrato de prestação de serviços.

ARTIGO 36º**(Deveres dos Colaboradores)**

Além das demais obrigações legais em vigor, o colaborador que presta serviço no SAD deve desenvolver a sua actividade por forma a proporcionar aos utentes o bem-estar que é pressuposto da resposta social e designadamente:

- a) Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa;
- b) Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os colegas de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
- c) Tratar os utentes com respeito e dignidade;
- d) Comparecer no local de trabalho com assiduidade e pontualidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
- e) Obedecer aos superiores hierárquicos no que respeita à execução e disciplina do trabalho;
- f) Guardar lealdade à Instituição, respeito e sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos utentes e colaboradores;
- g) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Instituição;
- h) Participar nas acções de formação proporcionadas pela Instituição, mantendo e aperfeiçoando o seu desempenho profissional;
- i) Cumprir as normas de higiene e segurança no trabalho;
- j) Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;
- k) Prestigiar a Instituição e zelar pelos interesses da mesma;
- l) Comunicar as faltas e deficiências, que tenham conhecimento aos superiores hierárquicos;
- m) Não exercer qualquer influência nos utentes ou familiares com o intuito de usufruir de retribuição compensatória e nem aceitar objectos de valor, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor tratados.

ARTIGO 37º

(Direitos dos Colaboradores)

Para além dos direitos consignados na legislação em vigor o colaborador, tem direito:

- a) Usufruir de condições de trabalho que cumpram as regras de higiene e segurança no trabalho;
- b) Ser informado, com a devida antecedência de escalas e horários de trabalho, funções e tarefas que lhe são atribuídas;
- c) Participar nas reuniões de colaboradores;
- d) Ter acesso a acções de formação na sua área de trabalho.



ARTIGO 38º

(Deveres dos Utentes)

1. Para além do que resulta do contrato, dos normativos em vigor e do presente Regulamento, são deveres do utente:

- a) Cumprir com as normas deste Regulamento;
- b) Pagar pontualmente as mensalidades como se refere no presente Regulamento;
- c) Evitar conflitos e respeitar os demais utentes e colaboradores;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas;
- e) Respeitar escrupulosamente as regras de higiene, por forma a proporcionar o seu bem-estar e dos colaboradores;
- f) Apresentar imediatamente por escrito justificação sempre que, por período superior a 5 dias não possa usufruir da resposta social;
- g) Dar conhecimento e reclamar junto da responsável do serviço e/ou da Directora Técnica de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa utentes/colaboradores, quer quanto ao funcionamento dos serviços, no intuito de serem tomadas as devidas providencias.

ARTIGO 39º

(Direitos dos Utentes)

São direitos dos utentes designadamente:

- a) Usufruir dos serviços constantes deste Regulamento;
- b) Serem tratados com respeito e dignidade pelos demais utentes, colaboradores e direcção da Instituição;
- c) Terem asseguradas condições de bem-estar e qualidade de vida, bem como de respeito pela individualidade e dignidade humana;
- d) Participar no planeamento de actividades de animação sociocultural que ocupem os seus tempos livres.

ARTIGO 40º

(Direitos e Deveres do Responsável)

1. O responsável é a pessoa familiar ou não do utente, que voluntariamente, tomará parte, por si, no contrato de prestação de serviços, para além do utente e da Instituição.

2. A Misericórdia relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o responsável e com o utente, prestando unicamente a estes quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.

3. O Responsável tem os seguintes direitos:

- a) A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o utente que este expressamente autorizar, mediante declaração outorgada no âmbito do regulamento europeu de protecção de dados pessoais;
- b) A ser recebido pela Direcção Técnica do SAD sempre que o solicite e tal seja justificado;
- c) A efectuar reclamações e sugestões.

4. O Responsável tem, designadamente os seguintes deveres:

- a) Proceder ao pagamento, a título de fiador e principal pagador, das quantias a que o utente estiver sujeito e das quantias a que ele próprio, como responsável, se tiver obrigado autonomamente, com renúncia ao benefício da excussão prévia, aqui se abrangendo, designadamente, o pagamento de mensalidades e de quaisquer despesas a que o utente se ache obrigado;
- b) Respeitar as cláusulas do contrato de prestação de serviços e do presente Regulamento, 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) Prestar todas as informações sobre o utente, relevantes ao bem-estar e correcto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do utente, seja do ponto de vista financeiro, seja colaborando na sua inserção social e familiar.

ARTIGO 41º

(Direitos e Deveres dos Voluntários)

Os direitos e deveres dos voluntários são os que resultam da Lei n° 71/98, de 03 de Novembro de 1998 e do Decreto-lei n° 389/99, de 30 de Setembro de 1999 e demais legislação aplicável.

ARTIGO 42º

(Direitos e Deveres dos Estagiários)

1. Os estagiários têm os seguintes direitos:


- a) Conhecer o regulamento interno, o plano individual do utente e a legislação de apoio à actividade desenvolvida na resposta social;
- b) Ser integrado, respeitado e valorizado no trabalho que desenvolve com os utentes;
- c) Ser ouvido e esclarecido sobre a sua participação nas actividades da resposta social em que se encontra envolvido;

- d) Receber a formação e a supervisão prevista no projecto de estágio;
2. Os estagiários da Estrutura Residencial têm os seguintes deveres:
- a) Conhecer e respeitar o regulamento interno, respeitando a privacidade de utentes e funcionários;
 - b) Respeitar as decisões da equipa, discutindo em local próprio as questões que julgue pertinentes;
 - c) Ser assíduo e pontual, mantendo uma atitude responsável;
 - d) Não sair da resposta social com utentes, sem a respectiva autorização concedida pela direção técnica;
 - e) Manter em absoluto sigilo os assuntos confidenciais;
 - g) Informar antecipadamente e por escrito caso pretenda faltar ou cessar as actividades de estágio;
 - h) Submeter o relatório de estágio à apreciação do supervisor ou orientador de estágio da instituição.

ARTIGO 43º

(Sanções/Procedimentos)

1. Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este Regulamento e outras determinações em vigor na Misericórdia.
2. As sanções serão aplicadas pela Mesa Administrativa aos utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas. Podendo revestir a forma de repreensão ou de exclusão.
3. Ficam sujeitos ao cancelamento do seu lugar no SAD os utentes que levem a cabo um comportamento gravemente violador das normas do presente Regulamento ou do contrato de prestação de serviços e que ponha em causa o bom ambiente que deve existir no estabelecimento, bem como aqueles que não justifiquem, nos moldes referidos na alínea f) do artigo 38º deste Regulamento os motivos de não poderem usufruir da resposta social.
4. Ficam também sujeitos ao cancelamento do seu lugar na presente resposta social aqueles utentes que, apesar de terem apresentado a justificação referida na alínea f) do artigo 38º estejam numa das situações seguintes:
 - a) Deixem de poder usufruir da resposta social por um período superior a seis meses, seja qual for a justificação apresentada;
 - b) Deixem de usufruir da resposta social por motivos que não se possam considerar como de natureza transitória;

- 
5. Para os efeitos do disposto no número anterior, consideram-se razões de natureza transitória as que decorram de situações de doença, acidente, férias, acompanhamento de familiares e outras relacionadas com a integração social e familiar do utente e não se verifiquem por um período superior a 6 meses.
 6. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ter encaminhamento para as competentes autoridades judiciais.
 7. A sanção de exclusão do utente por questões disciplinares implica a imediata cessação de vigência do contrato de prestação de serviços.
 8. O cancelamento do lugar na resposta social nos termos do disposto nos n.ºs 3 e 4 deste artigo implica também a imediata cessação do contrato de prestação de serviços, devendo a instituição comunicar tal facto, por escrito ao utente.

ARTIGO 44º

(Cessação da Prestação de Serviços)

1. O contrato de prestação de serviços poderá cessar designadamente por:
 - a) Acordo das partes;
 - b) Caducidade, designadamente por óbito do utente, por ter expirado o prazo de acolhimento temporário, ou por o utente ter estado fora do Serviço de Apoio Domiciliário por mais de trinta dias sem ter apresentado, por escrito, qualquer justificação;
 - c) Incumprimento que possa ser motivo de resolução;
 - d) Inadaptação do utente.
2. Em caso do utente pretender cessar o contrato, deverá comunicar por escrito, com trinta dias de antecedência a sua decisão à Mesa Administrativa.
3. O utente pode em qualquer altura rescindir unilateralmente o contrato, desde que, por escrito, dê o pré-aviso referido no número anterior.
4. A não comunicação no prazo determinado implica o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
5. Qualquer dos outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento da contraparte.
6. Considera-se justa causa para resolução do contrato de prestação de serviços nomeadamente:
 - a) A justificada quebra de confiança do outorgante que procede à resolução do contrato devido a violações graves e reiteradas dos seus deveres por parte do outro outorgante;
 - b) Existência de dívidas à Misericórdia de mensalidades ou outras despesas de pagamento obrigatório designadamente, duas ou mais mensalidades por parte do utente;
 - c) Desrespeito reiterado por parte do utente pelas regras de funcionamento do SAD.

ARTIGO 45º

(Livro de reclamações)

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos sempre que desejado.
2. Existe ainda o livro de reclamações electrónico que poderá ser utilizado em alternativa.
3. As eventuais reclamações ou sugestões quanto ao funcionamento da resposta ou relativos a outros assuntos, devem ser apresentadas junto da Directora Técnica, que resolverá ou encaminhará os casos que lhe forem colocados.

ARTIGO 46º

(Comunicações)

No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios electrónicos, designadamente e-mail ou mensagens escritas, para o endereço electrónico ou números de telemóveis indicados para o efeito.

ARTIGO 47º

(Gestão de Maus Tratos e Negligência)

1. Não são permitidos maus-tratos (verbais ou físicos) por parte de utentes da Instituição ou seus familiares, funcionários ou outros colaboradores da Instituição.
2. Todo e qualquer profissional ou utente da Instituição que detecte uma situação de negligência, abuso ou maus tratos, deve de imediato informar a Directora Técnica da situação.
3. Cabe à Directora Técnica avaliar e realizar o diagnóstico inicial, para depois apresentar aos seus superiores a respectiva situação.
4. Após o diagnóstico será realizado um processo de averiguações e o resultado final comunicado ao transgressor. Mediante a situação, aplicam-se as seguintes penalidades:
 - a) Advertência verbal;
 - b) Advertência escrita;
 - c) Suspensão;
 - d) Rescisão, por justa causa.

ARTIGO 48º

(Integração de lacunas)

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Mesa Administrativa, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

ARTIGO 49º

(Regulamento Geral de Protecção de Dados)

A Misericórdia de Loulé, cumpre as normas impostas pelo diploma Europeu (EU 2016/679) que estabelece as regras referentes à protecção, tratamento e livre circulação de dados pessoais.

ARTIGO 50º

(Normativos Aplicáveis)

Os normativos pelos quais se rege a Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário, são:

- a) Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social;
- b) Portaria nº 38/2013 de 30 de janeiro de 2013;
- c) Guião Técnico de SAD da Direcção Geral da Acção Social, dezembro de 1996;
- d) Contrato Colectivo de Trabalho para as Misericórdias;
- e) Decreto-Lei nº 141/89 de 28 de Abril;
- f) Decreto-Lei nº 33/2014 de 04 de março de 2014 que altera e republica o Decreto-Lei nº 64/2007 de 14 de março de 2007;
- g) Lei nº 71/98, de 03 de novembro de 1998;
- h) Decreto-lei nº 389/99, de 30 de setembro de 1999;
- i) Compromisso de Cooperação celebrado entre o Ministério da Solidariedade e da Segurança Social, a União das Misericórdias Portuguesas, a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade e a União das Mutualidades Portuguesas;
- j) Regulamento Geral da Protecção de Dados- Regulamento EU de 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de Abril de 2016;
- k) Portaria nº 218-D/2019 de 15 de Julho de 2019, que procede à segunda alteração à Portaria nº 196-A/2015 de 1 de Julho.

ARTIGO 51º

(Entrada em Vigor)

O presente Regulamento anula e revoga os anteriores Regulamentos Internos, entra em vigor a **21 de Janeiro de 2022** e será revisto sempre que se considere oportuno.

ARTIGO 52º

(Aprovação)

É da responsabilidade da Assembleia Geral, proceder à aprovação deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão, visão e objectivos da Instituição.

Loulé, 17 de Novembro de 2021

Aprovado pela Assembleia Geral em 20/11/2021

Manuel Filipe Roque de Sá

Henrique

Mano Figueiredo



Santa Casa da Misericórdia de Loulé

• 1518 · 2018 •

500 Anos a Fazer o Bem

