



*[Handwritten signatures in blue ink]*

## REGULAMENTO INTERNO

### Serviço de Apoio Domiciliário

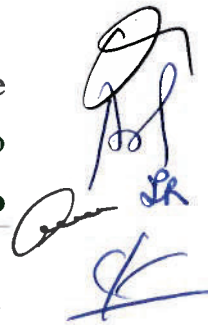
**O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:**

- *Promover o respeito pelos direitos dos Utentes e demais interessados;*
- *Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento /estrutura prestadora de serviços;*
- *Promover a participação ativa dos Utentes ou seus representantes legais.*



## Índice

Artigo 1.º - Âmbito de Aplicação .....	4
Artigo 2.º - Legislação Aplicável .....	4
Artigo 3.º - Objetivos do Regulamento .....	4
Artigo 4.º - Missão e Objetivos do SAD .....	4
Artigo 5.º - Serviços Prestados .....	6
Artigo 6.º - Capacidade Instalada do SAD .....	6
Artigo 7.º - Condições de Admissão.....	6
Artigo 8.º - Critérios de Admissão.....	7
Artigo 9.º - Processo de Candidatura.....	7
Artigo 10.º - Base de Dados de Inscrições.....	8
Artigo 11.º - Admissão .....	9
Artigo 12.º - Período de Ambientação.....	9
Artigo 13.º - Registo de Utentes .....	9
Artigo 14.º - Contrato de Prestação de Serviços.....	10
Artigo 15.º - Comunicações.....	10
Artigo 16.º - Processo Individual de Utente .....	11
Artigo 17.º - Determinação da Comparticipação.....	12
Artigo 18.º - Cálculo do Rendimento <i>Per Capita</i> .....	13
Artigo 19.º - Conceitos .....	13
Artigo 20.º - Comparticipação Financeira .....	15
Artigo 21.º - Horário de Funcionamento .....	16
Artigo 22.º - Direitos dos Utentes.....	16
Artigo 23.º - Deveres dos Utentes .....	16
Artigo 24.º - Direitos da Misericórdia .....	17
Artigo 25.º - Deveres da Misericórdia .....	17
Artigo 26.º - Sanções/Procedimentos .....	18
Artigo 27.º - Cessação da Prestação de Serviços.....	18
Artigo 28.º - Quadro de Pessoal.....	19
Artigo 29.º - Coordenação Técnica.....	20
Artigo 30.º - Deveres Gerais dos (as) Funcionários (as) .....	20



Artigo 31.º - Direitos Gerais dos (as) Funcionários (as).....	21
Artigo 32.º - Culto Católico.....	21
Artigo 33.º - Alterações do Regulamento.....	21
Artigo 34.º - Integração de Lacunas .....	22
Artigo 35.º - Livro de Reclamações.....	22



## Artigo 1.º

### Âmbito de Aplicação

O presente *Regulamento* contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos Utentes, da resposta social *Serviço de Apoio Domiciliário* da Santa Casa da Misericórdia de Benavente, sita em Avenida D. Francisca Montanha/Benavente, doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por *SAD* e *Misericórdia*.

## Artigo 2.º

### Legislação Aplicável

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

## Artigo 3.º

### Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno visa:

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

## Artigo 4.º

### Missão e Objetivos do SAD

1. O SAD é uma Resposta Social, que consiste na prestação de cuidados e serviços individualizados e personalizados no domicílio das pessoas quando, por motivo de doença, deficiência, idade, ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.



2. O cumprimento desta missão obedece a uma estratégia de respeito pelos imperativos legais em vigor e pelos direitos do Utente como pessoa, e enquanto ser biopsicossocial e espiritual dotado de dignidade e direitos, cuja relação assenta num compromisso com a qualidade e os mais elevados padrões éticos.
3. Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional e caritativa da Misericórdia, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão do SAD os princípios da dignidade humana, da família como célula cristã fundamental da sociedade, da co-responsabilidade, da entreajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da conservação dos direitos adquiridos, da tolerância e da informação.
4. O SAD, nas suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:
  - a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos Utentes e famílias;
  - b) Prevenir a institucionalização desnecessária, decorrentes de situações de dependência;
  - c) Acautelar crises e a deterioração grave da situação pessoal e familiar;
  - d) Proporcionar apoio personalizado aos Utentes e/ou suas famílias no seu domicílio, de forma a criar condições facilitadoras de desenvolvimento global, assegurando-lhe cuidados de ordem física e apoio social, estabilidade emocional e vivência social;
  - e) Contribuir para a promoção de atividades de sensibilização à comunidade envolvente que tenham por objetivo facilitar a integração do Utente dependente, objetivando contribuir para a melhoria da qualidade de vida;
  - f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
  - g) Promover a autonomia dos Utentes;
  - h) Prestar apoio psicossocial aos Utentes e familiares, de modo a contribuir pra o seu equilíbrio, bem-estar e melhoria da qualidade de vida.



**Artigo 5.º**

**Serviços Prestados**

1- O SAD tem condições para prestar os seguintes serviços:

- a) Higiene pessoal;
- b) Higiene pessoal adicional;
- c) Higiene habitacional estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- d) Alimentação;
- e) Tratamento de roupa de uso pessoal do Utente;
- f) Serviço de Animação/Socialização;
- g) Apoio Psicossocial;
- h) Cuidados de imagem.

**Artigo 6.º**

**Capacidade Instalada do SAD**

A capacidade do SAD é de 40 Utentes, podendo ser alterada por Acordo com a Instituto da Segurança Social.

**Artigo 7.º**

**Condições de Admissão**

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

- a) Indivíduos que se encontrem em situação de dependência física e ou psíquica, de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pelo SAD;
- b) Que a admissão seja da vontade do Utente/e ou seus familiares (condição indispensável);
- c) Ter razões fundamentadas que permitam a manutenção do Utente no domicílio, designadamente, a existência de um domicílio dotado de infra-estruturas e de condições mínimas de habitabilidade;



- d) Ter o apoio necessário da parte de familiares, amigos e/ou voluntários, que lhe assegurem os cuidados informais (nos casos de Utentes em situação de grande dependência).

### **Artigo 8.º**

#### **CrITÉRIOS de AdmissÃO**

1. A admissão de Utentes será feita de acordo com os seguintes critérios:
  - a) Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social;
  - b) Frequentar a resposta social Centro de Dia;
  - c) Pessoas socialmente carenciadas;
  - d) Ser familiar direto de Utente da Misericórdia;
  - e) Ser Benfeitor ou Irmão da Misericórdia;
  - f) Residir na Freguesia de Benavente;
  - g) Grau de dependência.
2. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o SAD procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

### **Artigo 9.º**

#### **Processo de Candidatura**

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sócio-familiar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.
2. O indivíduo/família deverá dirigir-se à Diretora Técnica do Setor Social ou à Coordenação do SAD, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual e assinada a declaração de consentimento “Regulamento Geral de Proteção de Dados – RGPD”. Deverão ser entregues cópias dos seguintes documentos:
  - a) Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
  - b) Cartão de Contribuinte;



- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
  - d) Cartão de Utente (SNS);
  - e) Relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do Utente;
  - f) Boletim de Vacinas;
  - g) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
  - h) Declaração das Finanças, comprovativa que está isento de entrega do IRS;
  - i) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
  - j) Comprovativo das despesas de saúde;
  - k) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a declaração de compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
  - l) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
3. O responsável, no ato da inscrição deverá apresentar os seus documentos, elencados nas alíneas a), b), c) e d) no número anterior.
4. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante doze meses. Se houver renovação de inscrição apenas será necessário entregar os documentos necessários para o cálculo da mensalidade, caso tenha havido atualização de rendimentos.

### **Artigo 10.º**

#### **Base de Dados de Inscrições**

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





### **Artigo 11.º**

#### **Admissão**

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato/responsável feita pela Diretora Técnica destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.
2. As admissões serão efetuadas pela Mesa Administrativa sob proposta da Direcção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este Órgão a decisão da admissão do Utente e a atribuição da respetiva comparticipação mensal.

### **Artigo 12.º**

#### **Período de Ambientação**

1. A admissão será feita sempre condicionada ao período experimental não superior a três meses, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições a que se refere este regulamento.
2. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o Utente não tem direito ao reembolso das mensalidades já pagas.

### **Artigo 13.º**

#### **Registo dos Utentes**

1. Deverá existir registo de Utentes, atualizado, onde conste a identificação do Utente e contactos a estabelecer em situações de emergência.
2. O processo individual deve permanecer na Instituição. O registo diário de prestação de serviço está ao cuidado da equipa de Apoio Domiciliário, sendo entregue semanalmente à Diretora Técnica.



#### **Artigo 14.º**

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

1. A prestação de serviços do SAD pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, após a sua celebração.
2. As normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os Utentes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os Utentes e seus responsáveis, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.
4. Sempre que o Utente não possa assinar o Regulamento Interno e o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do Utente, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável, devendo ainda ser aposta impressão digital do Utente, e escrever-se termo de rogo.
5. O Regulamento Interno encontra-se disponível no site da Misericórdia. Se o familiar responsável desejar, poderá ser enviado por e-mail.

#### **Artigo 15.º**

#### **Comunicações**

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios 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 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 e/ou responsáveis a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

### Artigo 16.º

#### Processo Individual de Utente

1. Para que Utente que usufrua dos serviços prestados pelo SAD será organizado um processo individual e confidencial de Utente tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na Instituição. Este processo é numerado e deve englobar:
  - a) Ficha de inscrição;
  - b) Ficha de admissão;
  - c) Os documentos indicados no nº 2 do artigo 9º;
  - d) Proposta de comparticipação do Utente, apresentada pela Diretora Técnica e definida pela Mesa Administrativa;
  - e) O registo previsto no nº 2 do artigo 13º.
2. O Utente e o seu familiar direto, e/ou um responsável deverão assinar um Contrato de Prestação de Serviços com a Misericórdia, donde conste obrigatoriamente os serviços a prestar por este, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo Utente, bem como a comparticipação mensal para com o SAD, sujeitando-se o Utente às atualizações do valor do Rendimento *Per Capita* ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa no início de cada ano civil.



## Artigo 17.º

### Determinação da Participação

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

- *Princípio da universalidade* – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de Utentes de todos os níveis sócio-económicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.

- *Princípio da justiça social* – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os Utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem participações inferiores.

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

2.1 O Utente deve inscrever-se no mínimo em três serviços.

2.2 A percentagem atribuída a cada serviço vai depender do conjunto de serviços solicitados, encontrando-se a tabela afixada no gabinete da Diretora Técnica.

3. A percentagem da participação financeira é calculada tendo como referência o valor do custo utente, deduzida a dotação da Segurança Social no caso dos Utentes abrangidos pelo Protocolo, seguindo o normativo em vigor.

4. Os Utentes fora do Protocolo pagarão o valor do custo utente, registado no ano transato (devidamente afixado) respeitando a percentagem referida no n.º 2.2.

5. O SAD pode prestar o serviço de alimentação ao fim de semana, devendo o Utente ou quem o substitua vir buscar a(s) refeição(ões) à Misericórdia, sendo considerado um serviço extra. O valor a pagar é igual ao custo real de cada refeição, estando afixado.

6. Serão solicitados anualmente ao Utente, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua participação.



## Artigo 18.º

### Cálculo do Rendimento *Per Capita*

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

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

**Sendo:**

RC= Rendimento *per capita* mensal  
RAF= Rendimento do Utente (anual ou anualizado)  
D= Despesas mensais fixas<sup>1</sup>  
N= Número de elementos

## Artigo 19.º

### Conceitos

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

**1. Agregado Familiar** – é o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.

**2. Rendimento Mensal Líquido do Agregado Familiar** – é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos.

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

- 1) Do trabalho dependente;
- 2) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
- 3) De Pensões;
- 4) De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;

---

<sup>1</sup> Ver – Conceitos



- 5) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- 6) Prediais;
  - 6.1. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:
    - i. As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
    - ii. As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
    - iii. A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
    - iv. À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
  - 6.2. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial.
  - 6.3. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite.
- 7) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

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

**Despesas Fixas** – consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:

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

### Artigo 20.º

#### Comparticipação Financeira

1. A participação do Utente, abrangido pelo Protocolo é calculada de acordo com o n.º 3 do artigo 17.º.
2. As mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, tendo em conta o disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.
3. As Participações por Dependência fazem parte do rendimento do Utente para o cálculo do rendimento *per capita*.
4. A participação do Utente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 10 do mês a que se refere.
5. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês.
6. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, será motivo para exclusão da resposta social.
7. Iniciando-se o SAD na primeira quinzena do mês, o Utente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, devendo retribuir metade da mesma, no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.

**Artigo 21.º**

**Horário de Funcionamento**

O SAD funciona 5 dias por semana, entre as 08h00 e as 18h00.

**Artigo 22.º**

**Direitos dos Utentes**

Os Utentes do SAD têm o direito de:

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

**Artigo 23.º**

**Deveres dos Utentes**

Os Utentes da SAD devem:

- a) Informar atempadamente, qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constitua impedimento para a prestação de serviços contratados;
- b) Pagar as mensalidades até ao dia 10 de cada mês pelos serviços prestados;
- c) Respeitar as funcionárias e seguir as suas instruções, durante a prestação dos cuidados.





#### Artigo 24.º

##### Direitos da Misericórdia

São direitos da Instituição:

- 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 funcionários, em articulação com os familiares e/ou responsável pelo Utente.
- c) Rescindir o Contrato com o Utente nos termos do Art. 6º do presente Regulamento.

#### Artigo 25.º

##### Deveres da Misericórdia

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

- a) Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus Utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
- b) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos Utentes, dentro do âmbito das suas competências;
- c) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento do SAD;
- d) Informar que o Regulamento Interno do SAD se encontra publicado no site da Misericórdia, podendo ser enviado por e-mail, quando solicitado pelo Utente ou seu Responsável;
- e) Organizar um processo individual por Utente;
- f) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo SAD;
- g) Afixar, em local visível, o nome da Diretora Técnica e o mapa das ementas.



## Artigo 26.º

### 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:
  - a) Advertência;
  - b) Cessação do Contrato de Prestação de Serviços.
3. Ficam sujeitos ao cancelamento da prestação de serviços, os Utentes que manifestem sintomas de doença mental, ou comportamento anti-social, que perturbe o bom funcionamento da resposta social.
4. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ter encaminhamento para o procedimento judicial.

## Artigo 27.º

### Cessação da Prestação de Serviços

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
  - a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
  - b) Caducidade (falecimento do Utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Misericórdia ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência do SAD por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
  - c) Revogação por uma das partes;
  - d) Incumprimento;
  - e) Inadaptação do Utente.
2. Em caso do Utente ou Responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia, no mais curto espaço de tempo.

3. A não comunicação implicará o pagamento da participação mensal, correspondente ao aviso em falta.
4. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais Outorgantes.
5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do Utente, sendo neste caso, devida a participação daquele mês e respetivas despesas.
6. Considera-se justa causa, nomeadamente:
  - a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
  - b) Dívidas à Misericórdia, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
  - c) Desrespeito pelas regras do SAD, Equipa Técnica ou demais funcionários;
  - d) Incumprimento pelo Responsável, das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.

### Artigo 28.º

#### Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores estabelecidos no Acordo de Cooperação.
2. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de Coordenadora a preencher por uma Técnica com curso superior.
3. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia.
4. Deverá estar afixado o organograma da resposta social, bem como o quadro de pessoal da mesma.



**Artigo 29.º**

**Coordenação Técnica**

1. A Coordenação Técnica do SAD da Misericórdia deve ser assegurada por um elemento com formação superior técnica, no âmbito das ciências sociais e do comportamento ou ciências da saúde, nos termos do Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. O Coordenador depende do Diretor Técnico do Setor Social.

**Artigo 30.º**

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

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da Misericórdia.
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia.
3. Tratar os Utentes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor.
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
6. Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus Utentes e trabalhadores, cumprindo o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia.
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.



10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
11. Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos seus interesses, participando os atos que a lesem e de que tenham conhecimento.
12. Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e apurmo moral.
13. Comunicar as anomalias técnicas e faltas de material à Coordenadora.
14. Não exercer qualquer influência nos Utentes ou familiares, com o objetivo de ser apresentado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

### **Artigo 31.º**

#### **Direitos Gerais dos (as) Funcionários (as)**

O Trabalhador(a) em serviço tem direitos:

- a) Consignados na legislação em vigor;
- b) A serem tratados com dignidade e respeito;
- c) A contribuir com sugestões que possam melhorar o Serviço.

### **Artigo 32.º**

#### **Culto Católico**

Os Utentes do SAD têm a regalia de participação em todos os atos de assistência religiosa que, por intermédio do Capelão, for celebrado nas instalações da Misericórdia segundo o culto católico.

### **Artigo 33.º**

#### **Alterações ao Regulamento**

O presente Regulamento poderá ser alterado pela Mesa Administrativa, nos termos da legislação em vigor, devendo as alterações serem publicadas no site da Misericórdia, dado conhecimento aos Utentes/Responsáveis e aos serviços da Segurança Social, com antecedência mínima de 30 dias.

**Artigo 34.º**

**Integração de Lacunas**

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

**Artigo 35.º**

**Livro de Reclamações**

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

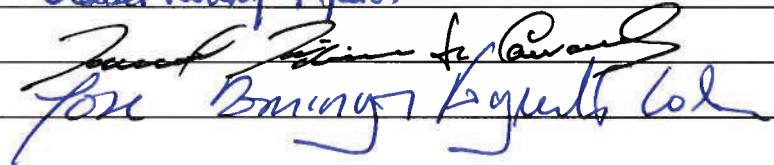
Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Benavente, em 03 de junho de 2022, substituindo o anterior.

A Mesa Administrativa,



Helena Leal de Oliveira

Isabel Rodrigues Fátor



José António