

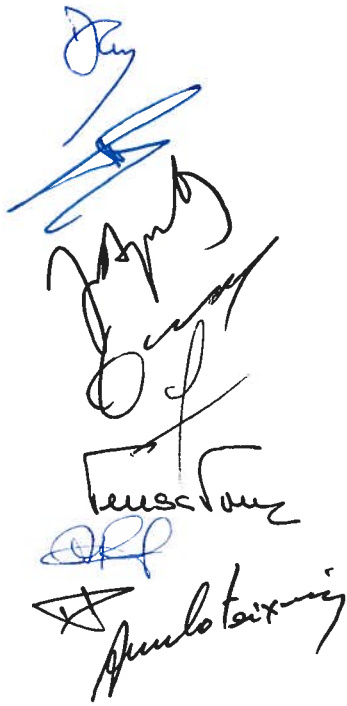
SAD

Serviço de Apoio Domiciliário

REGULAMENTO INTERNO

Santa Casa da Misericórdia de Vouzela





O presente Regulamento Interno visa:

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

Índice

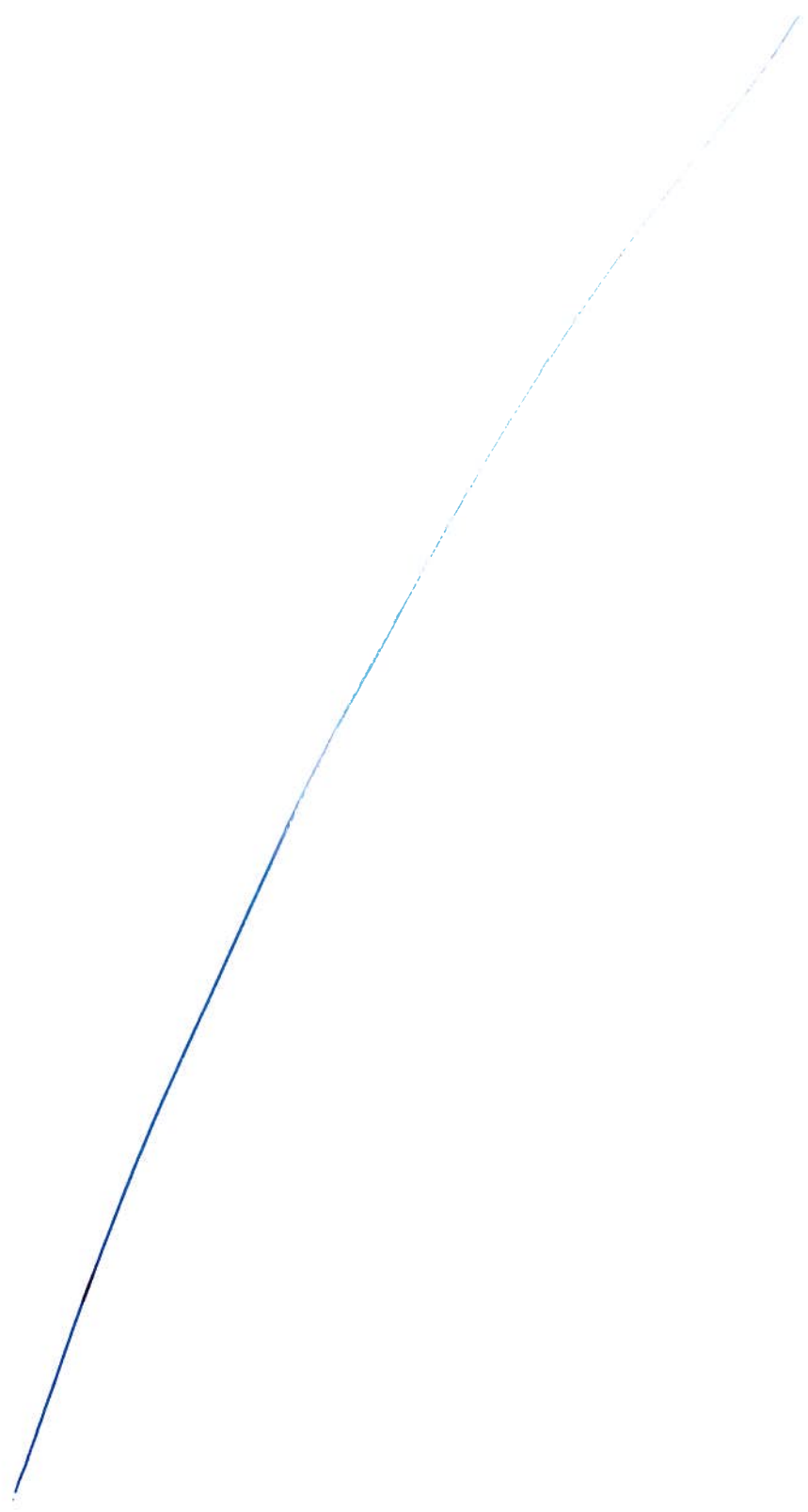
CAPÍTULO I DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD.....	6
Artigo 1.º.....	6
(Âmbito de Aplicação).....	6
Artigo 2.º.....	6
(Legislação Aplicável)	6
Artigo 3.º.....	6
(Objetivos do Regulamento)	6
Artigo 4.º.....	6
(Missão e Objetivos do SAD)	6
Artigo 5.º.....	7
(Serviços e Atividades Desenvolvidas)	7
Artigo 6.º.....	7
(Capacidade Instalada do SAD)	7
CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	8
Artigo 7.º.....	8
(Condições de Admissão).....	8
Artigo 8.º.....	8
(Critérios de Admissão).....	8
Artigo 9.º.....	8
(Processo de Candidatura).....	8
Artigo 10.º.....	9
(Base de Dados de Inscrições)	9
Artigo 11.º.....	9
(Admissão)	9
Secção I	9
Relações Contratuais	9
Artigo 12.º.....	9
(Registo dos Utentes).....	9

Artigo 13.º.....	10
(Contrato de Prestação de Serviços).....	10
Artigo 14.º.....	10
(Comunicações)	10
Artigo 15.º.....	10
(Processo Individual de Utente).....	10
CAPÍTULO III COMPARTICIPAÇÕES	11
Artigo 16.º.....	11
(Determinação da Comparticipação).....	11
Artigo 17.º.....	12
(Cálculo do Rendimento Per Capita).....	12
Artigo 18.º.....	12
(Prova dos rendimentos e despesas do utente)	12
Subsecção I	13
Comparticipação financeira de Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação.....	13
Artigo 19.º.....	13
(Comparticipação do Utente)	13
Artigo 20.º.....	13
(Conceitos)	13
Subsecção II	14
Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação	14
CAPÍTULO IV CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO	15
Artigo 22.º.....	15
(Horário de Funcionamento)	15
Artigo 23.º.....	15
(Direitos dos Utentes ou Representante legal e da família)	15
Artigo 24.º.....	15
(Deveres dos Utentes ou Representante legal e da família).....	15
Artigo 25.º.....	15
(Direitos da Misericórdia)	15

Artigo 26.º.....	15
(Deveres da Misericórdia).....	15
Artigo 27.º.....	16
(Tratamento de Dados Pessoais)	16
CAPÍTULO V DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS	17
Artigo 28.º.....	17
(Sanções/Procedimentos).....	17
Artigo 29.º.....	18
(Cessação da Prestação de Serviços)	18
CAPÍTULO VI PESSOAL	19
DISPOSIÇÕES GERAIS.....	19
Artigo 30.º.....	19
(Quadro de Pessoal).....	19
Artigo 31.º.....	19
(Direção Técnica)	19
Artigo 32.º.....	19
(Deveres Gerais dos Funcionários)	19
Artigo 33.º.....	20
(Direitos Gerais dos Funcionários).....	20
CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS.....	20
Artigo 34.º.....	20
(Alterações ao Regulamento)	20
Artigo 35.º.....	20
(Integração de Lacunas).....	20
Artigo 36.º.....	20
(Livro de Reclamações)	20
Artigo 37.º.....	20
(Entrada em Vigor).....	20
Artigo 38.º.....	20
(Aprovação, Edição e Revisões)	20

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including "J. Amador" and "J. Amador" with a large "X" mark.]

Day
2007
Dunfermline
Miss Vanz
ORP
Juno Fairfax



CAPÍTULO I | DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD

Artigo 1.º

(Âmbito de Aplicação)

O presente Regulamento contém as normas que disciplinam a frequência, da resposta social Serviço de Apoio Domiciliário, da Santa Casa da Misericórdia de Vouzela, sita na Rua Ribeiro Cardoso, nº 47, doravante abreviadamente designadas, por *SAD e Misericórdia*.

Artigo 2º

(Legislação Aplicável)

A resposta social de SAD rege-se pelo estipulado no Acordo de Cooperação assinado entre a SCM Vouzela e o Centro Distrital da Segurança Social de Viseu, no Protocolo de Cooperação celebrado entre o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social e a União das Misericórdias Portuguesas, Decreto-Lei nº 172-A/2014 de 14 de novembro, na Lei nº 30/2013 de 8 de maio, , na Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria 218-D/2019, de 15 de julho e Portaria nº 38/2013 de 30 de janeiro e no presente Regulamento.

Artigo 3º

(Objetivos do Regulamento)

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

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

Artigo 4º

(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, que 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 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 corresponsabilidade, da entreatajuda 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;
 - b) Prevenir a institucionalização desnecessária, decorrentes de situações de dependência;
 - c) Acautelar crises e a deterioração grave da situação pessoal;
 - d) Proporcionar apoio personalizado aos utentes e/ou suas famílias no 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 para o seu equilíbrio, bem-estar e melhoria da qualidade de vida;

Artigo 5.º

(Serviços e Atividades Desenvolvidas)

1. O SAD presta os seguintes serviços/tarefas inseridos na comparticipação familiar:
 - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - d) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente e da casa;
 - e) Atividades de animação/socialização, designadamente, lazer e cultura e aquisição de bens e géneros alimentícios quando solicitado por estes.
2. Para além dos serviços referidos no ponto um, poderão ainda ser assegurados os seguintes serviços, também incluídos na comparticipação familiar:
 - a) Compra e administração de medicação, quando prescrita pelo médico;
 - b) Apoio psicossocial.

Artigo 6.º

(Capacidade Instalada do SAD)

A capacidade do SAD é de 35 utentes de ambos os sexos, mas apenas 21 com acordo de cooperação.

CAPÍTULO II | PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

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 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

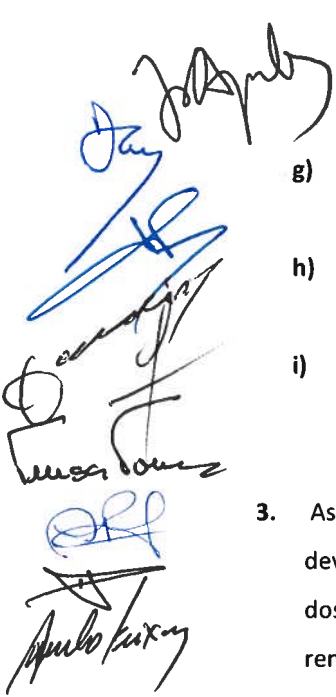
(Critérios de Admissão)

1. A admissão de Utentes será feita de acordo com os seguintes critérios:
 - a) Pessoas económica e socialmente carenciadas;
 - b) Localização geográfica;
 - c) Segundo a ordem de inscrição na resposta social;
 - d) Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social;
2. Na aplicação destes critérios, deve atender-se que o SAD procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos sociais e economicamente mais desfavorecidos.

Artigo 9.º

(Processo de Candidatura)

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.
2. O indivíduo/ família deverá dirigir-se à Secretaria da Instituição, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual e entregar fotocópia 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) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;

- 
- g) Comprovativo dos rendimentos prediais ou nota de liquidação de IMI, caso existam, ou a declaração de compromisso de honra de não existência de rendimentos prediais;
 - h) Declaração dos rendimentos de capitais e depósitos bancários, caso existam, ou a declaração de compromisso de honra da sua não existência;
 - i) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, no prazo de 15 dias ser iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
3. As inscrições serão aceites em qualquer altura do ano e são válidas durante 12 meses, após o que deve proceder-se à sua renovação caso contrário a inscrição será anulada. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus 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 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 Direção Técnica sempre que haja vagas, de acordo com o previsto no Capítulo III deste Regulamento Interno, cabendo a este órgão, a decisão da admissão dos utentes e a atribuição da respetiva comparticipação mensal.

Secção I

Relações Contratuais

Artigo 12.º

(Registo dos Utes)

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

Artigo 13.º

(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, até comunicação 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, assinarão o contrato de prestação de serviços.
4. Sempre que o utente não possa assinar o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos, assinados pelo familiar ou seu responsável, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável, devendo ainda ser posta impressão digital do utente, e escrever-se termo de rogo.

Artigo 14.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 de carta, 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.
2. 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 15.º

(Processo Individual de Utente)

1. Para que o Utente possa usufruir dos serviços prestados pelo SAD será organizado um Processo Individual e confidencial do utente, numerado tendo em vista, conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução. O processo engloba:

a) Área Sociofamiliar:

- Ficha de inscrição;
- Ficha de admissão;
- Contrato de Prestação de Serviços;
- Identificação da situação social do utente;
- Documento assinado, da entrega da chave de casa do utente na Instituição, se for caso disso, para realização da higiene habitacional;
- Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
- Fotocópia do cartão de contribuinte;
- Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social;

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including "Juy", "J. Apud", "O. C. S. S. S.", "J. S. S. S.", and "J. S. S. S."]

- Identificação e contacto do representante pelo acolhimento do utente e/ou dos familiares;
- Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- Comprovativo dos rendimentos prediais, ou a declaração de compromisso de honra da sua não existência;
- Declaração dos rendimentos de capitais, ou a declaração de compromisso de honra da sua não existência;
- Registo da evolução da situação do utente na resposta social;
- Documento(s) comprovativo(s) da existência de despesas mensais fixas dos últimos três meses;
- Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar ao SAD;
- Registo de períodos de ausência do domicílio, bem como de ocorrência de situações anómalas;
- Plano Individual de Intervenção (PII).

b) Processo de Saúde:

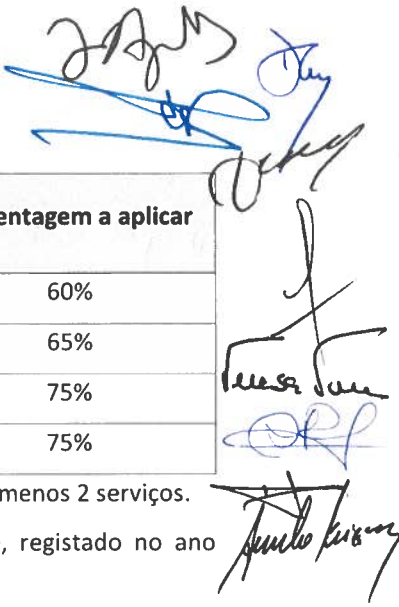
- Fotocópia do cartão de Utente do Centro de Saúde;
- Identificação e contacto do médico assistente/Centro Saúde;
- Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde (se necessário);
- Outros documentos médicos e informações de saúde, que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do utente no SAD.

CAPÍTULO III | COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 16.º

(Determinação da Comparticipação)

1. Na determinação das comparticipações dos Utentes deverão ser observados os seguintes princípios:
 - **Princípio da universalidade** – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de Utentes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.
 - **Princípio da justiça social** – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os Utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.
 - **Princípio da proporcionalidade** – a comparticipação de cada Utente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.
2. A comparticipação financeira devida pela utilização de quaisquer serviços presentes no art.º 5º do presente Regulamento, abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro:



SAD 5 Dias	Percentagem a aplicar	SAD Dias Úteis + Fim-de-semana	Percentagem a aplicar
2 Serviços	45%	2 Serviços	60%
3 Serviços	50%	3 Serviços	65%
4 Serviços	60%	4 Serviços	75%
5 Serviços ou mais	De 61% a 75%	5 Serviços	75%

3. É condição de aceitação da candidatura ao SAD, a contratação obrigatória de, pelo menos 2 serviços.
4. A comparticipação máxima do utente corresponde ao custo médio por utente, registado no ano transato.
5. Poderá ser solicitada anualmente ao utente, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.

Artigo 17.º

(Cálculo do Rendimento Per Capita)

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

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

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

Artigo 18.º

(Prova dos rendimentos e despesas do utente)

1. A prova dos rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e 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 convencionar um montante de comparticipação do utente.
3. A falta de entrega de 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.

Handwritten signatures and notes on the left margin:
- Top signature: [Signature]
- Middle signature: [Signature]
- Below middle: "Mesa" (partially obscured)
- Below that: "RAF" (partially obscured)
- Bottom signature: "Amélia Félix" (partially obscured)

Subsecção I

Comparticipação financeira de Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Artigo 19.º

(Comparticipação do Utente)

1. Caso exista a necessidade de a Instituição efetuar 2 deslocações diárias, ao domicílio do utente para fazer a higiene pessoal e fornecer a alimentação (serviço de alimentação apoiada), globalmente, estes serviços são considerados quatro serviços.
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 tem de ser liquidada até ao dia 8 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
5. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 60 dias, será motivo para exclusão da resposta social.
6. Iniciando-se o SAD na primeira quinzena do mês, o utente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só pagará metade da mesma, no caso de iniciar na segunda quinzena do mês.
7. Sempre que devidamente justificado e autorizado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isto não se registre, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.
8. Ausências programadas e/ou devidamente justificadas por um período superior a 15 dias terão 10% de desconto na mensalidade.

Artigo 20.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. Inclui os subsídios de férias e de Natal.

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

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

- 
- 5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - 6. Prediais;
 - 7. De capitais;
 - 8. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

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

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

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

Subsecção II

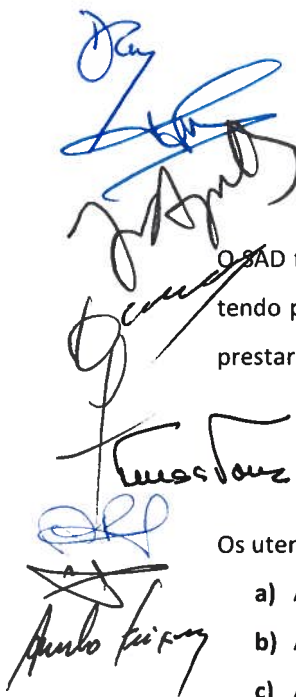
Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, se não encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do utente e/ou familiar, desde que não ultrapasse o Custo Médio por Utente (devidamente afixado) registado no ano anterior.

Artigo 21.º

(Redução da Comparticipação)

De acordo com a Circular nº 4, haverá redução de 10% no valor da comparticipação quando se verifique a ausência por parte do utente, por um período superior a 15 dias não interpolados e devidamente justificados, nomeadamente declaração médica que fundamente a ausência e entregue na secretaria mediante documento escrito.



CAPÍTULO IV | CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 22.º

(Horário de Funcionamento)

O SAD funciona 7 dias por semana, entre as 08h30 e as 17h00, podendo ser alargados 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.

Artigo 23.º

(Direitos dos Utes e ou Representante legal e da família)

Os utentes do SAD têm o direito:

- 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 do utente no domicílio;
- 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.

Artigo 24.º

(Deveres dos Utes e ou Representante legal e da família)

Os utentes da SAD devem:

- a) Informar atempadamente, qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constitua impedimento para prestação de serviços contratados;
- b) Pagar as mensalidades até ao dia 8 do mês a que respeita, pelos serviços prestados.

Artigo 25.º

(Direitos da Misericórdia)

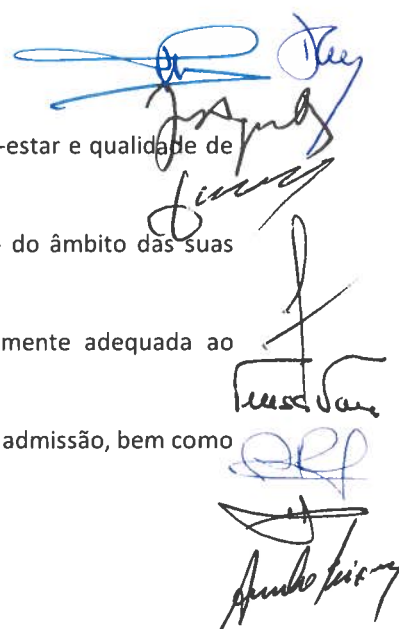
São direitos da Instituição:

- a) Exigir dos utentes o cumprimento do presente Regulamento.
- b) Encaminhamento do utente para outra resposta social da Misericórdia ou do exterior, que a legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do utente e dos colaboradores, em articulação com os familiares e ou responsável pelo utente.
- c) Rescindir o contrato com o utente, nos termos do art.º 28º do presente Regulamento Interno.

Artigo 26.º

(Deveres da Misericórdia)

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

- 
- a) Garantir o bom e seguro funcionamento da resposta social, 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) Fornecer a cada utente, um exemplar deste Regulamento, no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
 - e) Organizar um processo individual por utente;
 - f) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo SAD;
 - g) Afixar em local visível, o nome da Diretora Técnica e o mapa das ementas;
 - h) Integrar e promover a valorização das competências dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da resposta social.

Artigo 27.º

(Tratamento de Dados Pessoais)

1. Responsável pelo Tratamento de Dados Pessoais:

Santa Casa da Misericórdia de Vouzela

Rua Ribeiro Cardoso, Nº 47

3670 – 257 VOUZELA

E-Mail: geral@scmvouzela.com.pt

- 2.** A Santa Casa da Misericórdia de Vouzela realiza o tratamento de dados pessoais sob as mais exigentes regras de sigilo e confidencialidade conforme o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados (RGPD), única e exclusivamente para prestação dos seus serviços, desenvolvimento da sua atividade, gestão administrativa, contabilística, fiscal e cumprimento de obrigações legais, judiciais ou administrativas, apenas durante o período de tempo que se revele necessário ou obrigatório, sendo os prazos de conservação determinados para cada finalidade e apropriados a cada tratamento em conformidade com as obrigações legais.
- 3.** Após o decurso do prazo de conservação e desde que não esteja obrigada, por imposição legal judicial ou administrativa, a proceder à sua conservação, a Santa Casa da Misericórdia de Vouzela eliminará os dados pessoais ou procederá à sua anonimização.
- 4.** Os Utentes são responsáveis pela veracidade e atualização das informações fornecidas e dos seus dados pessoais, sempre que se justifique.
- 5.** A Instituição não transmite dados pessoais a terceiros, exceto nos casos em que tal se revele necessário à prestação dos seus serviços, ao cumprimento de obrigações legais ou quando tenha sido prestado o consentimento para o efeito.
- 6.** A Santa Casa da Misericórdia de Vouzela adotou e implementou um conjunto de medidas técnicas e organizativas necessárias e adequadas para assegurar a proteção dos dados pessoais contra a sua destruição, perda, alteração, difusão ou acessos não autorizados, acidentais ou ilícitos, bem

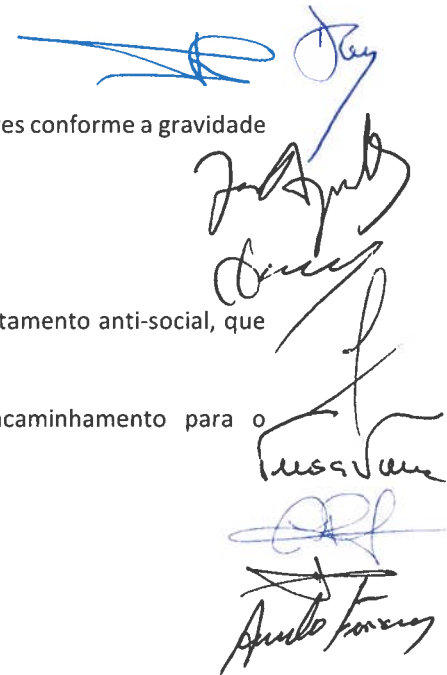
como as medidas necessárias para garantir a exatidão, integridade e confidencialidade dos dados pessoais e um nível de segurança técnico e de organização adequado em relação aos riscos inerentes ao tratamento e natureza dos dados pessoais.

7. Os Utentes são devidamente esclarecidos sobre as características e procedimentos dos serviços desenvolvidos no âmbito do contrato de prestação de serviços celebrado para tratar todos os seus dados pessoais, recolhidos e necessários aos procedimentos administrativos institucionais para fins de gestão do processo ou outras finalidades necessárias e permitidas por lei e, quando obrigatório, colocar essa informação à disposição de quaisquer terceiros, instituições, prestadores de serviços, organismos públicos e quaisquer outras entidades necessárias, tais como Autoridade Tributária, Segurança Social, Contabilidade, Seguradora e quaisquer outras legalmente obrigatórias.
8. Os Utentes poderão a qualquer momento, querendo, contactar a Santa Casa da Misericórdia de Vouzela, na qualidade de Responsável pelo Tratamento de Dados através do e-mail dpo@scmvouzela.com.pt para, informação e acesso aos seus dados pessoais; o tratamento de dados pessoais em falta quando se mostrem incompletos; o apagamento/esquecimento dos seus dados pessoais, sempre que comprovadamente, a mesma se justificar e legalmente seja admissível; a limitação, verificadas as condições previstas na lei; retirar o consentimento ora prestado, quando o tratamento de dados se fundar, apenas, em consentimento; opor-se ao tratamento não podendo, contudo, opor-se ao tratamento daqueles que são indispensáveis à execução do presente serviço, ou ao cumprimento de obrigações legais; receber em formato digital os dados pessoais que lhe digam respeito e que tenham sido, por si fornecidos, tratados por meios automatizados com fundamento em consentimento prestado pelo titular dos dados ou em contrato celebrado, podendo solicitar, por escrito, a respetiva transmissão diretamente para outro responsável, sempre que tal se mostre tecnicamente possível e ainda, apresentar reclamação junto da Autoridade de controlo competente: Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd) - Av. D. Carlos I, 134 - 1.º 1200-651 Lisboa - Tel: +351 213928400 - Fax: +351 213976832 – e-mail: geral@cnpd.pt ou www.cnpd.pt
9. A Instituição garante, nos termos e dentro dos limites legais, um tratamento leal, confidencial e reservado dos dados que forem recolhidos, conforme Política de Privacidade em www.scmvouzela.pt

CAPÍTULO V | DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

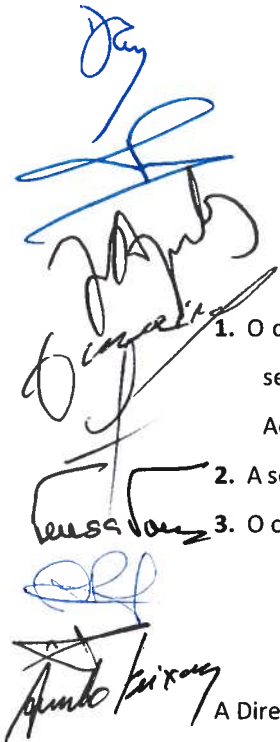
Artigo 28.º (Sanções/Procedimentos)

1. Os utentes ficam sujeitos a sanções, quando não respeitarem este regulamento 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. Quando 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 ser encaminhamento para o procedimento judicial.

Artigo 29.º
(Cessação da Prestação de Serviços)

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
 - a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - b) Caducidade (falecimento do utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, 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 com 30 dias de antecedência.
3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. Se por inadaptação do utente, será devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
5. Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
 - b) Existam dívidas à Misericórdia, designadamente, um 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.
6. Em caso de falecimento antes do dia 15, será devolvido metade do valor da mensalidade paga no próprio mês, desde que, não se conheçam dívidas à Instituição.
7. O Responsável pelo utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o utente.



CAPÍTULO VI | PESSOAL

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 30.º

(Quadro de Pessoal)

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pela Mesa Administrativa da Misericórdia;
2. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia;
3. O organograma da resposta social está afixado, bem como, o quadro de pessoal da mesma.

Artigo 31.º

(Direção Técnica)

A Direção Técnica é assegurada por um Técnico, com formação académica em Serviço Social.

Artigo 32.º

(Deveres Gerais dos Funcionários)

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da Misericórdia;
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os seus superiores hierárquicos, colegas e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia.
3. Tratar os Utentes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atentem contra o seu pudor.
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
5. Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus Utentes e trabalhadores.
6. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
7. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
8. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
9. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
10. Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos interesses, não participando nos atos que os lesassem e de que tenham conhecimento.
11. Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
12. Comunicar superiormente as faltas e deficiências de que tenham conhecimento.
13. Não exercer qualquer influência sobre os utentes ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão mais bem servidos.

Artigo 33.º
(Direitos Gerais dos Funcionários)

O Trabalhador(a) em serviço tem direitos:

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

CAPÍTULO VII | DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 34.º
(Alterações ao Regulamento)

Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Misericórdia deverá informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste e dar conhecimento dessas mesmas alterações ao Instituto da Segurança Social dentro do mesmo prazo.

Artigo 35.º
(Integração de Lacunas)

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

Artigo 36.º
(Livro de Reclamações)

Nos termos da legislação em vigor, esta Misericórdia possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria da ERPI, ou aceder através do link: www.livroreclamacoes.pt ou no site da IPSS <https://scmvouzela.com.pt/>.

Artigo 37.º
(Entrada em Vigor)

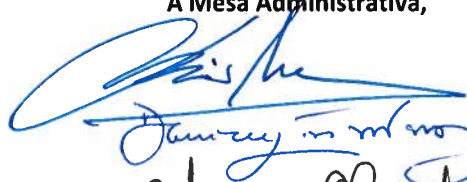
O presente Regulamento entra em Vigor em fevereiro de 2026.

Artigo 38.º
(Aprovação, Edição e Revisões)

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

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Vouzela
aos 16 dias do mês de fevereiro de 2026.

A Mesa Administrativa,



João Paulo Almeida Aguiar
João Almeida Pereira
João Paulo Teixeira

Isabelina Sousa de Jesus Sousa
Anabela Ferreira Lopes de Almeida Santos
Agostinho Batista Silva
Amélia Jorge Reis Ferreira