



Julho de 2025

# Santa Casa da Misericórdia de Tondela

Regulamento Interno do SAD

**Serviço de Apoio Domiciliário**  
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE TONDELA

**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

CAPÍTULO I .....	6
DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD .....	6
Artigo 1.º .....	6
(Âmbito de Aplicação) .....	6
Artigo 2º .....	6
(Legislação Aplicável) .....	6
Artigo 3º .....	6
(Objetivos do Regulamento) .....	6
Artigo 4.º .....	7
(Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD).....	7
Artigo 5º .....	7
(Missão e Objetivos do SAD) .....	7
Artigo 6.º .....	8
(Serviços e Atividades Desenvolvidas) .....	8
Artigo 7.º .....	9
(Capacidade Instalada do SAD) .....	9
CAPÍTULO II .....	9
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES.....	9
Artigo 8.º .....	9
(Condições de Admissão) .....	9
Artigo 9.º .....	10
(Critérios de Admissão) .....	10
Artigo 10.º .....	11
(Processo de Candidatura) .....	11
Artigo 11.º .....	12
(Base de Dados de Inscrições).....	12
Artigo 12.º .....	12
(Admissão).....	12
Artigo 13.º .....	12
(Período de ambientação).....	12
Secção I.....	13

Relações Contratuais.....	13
Artigo 14.º .....	13
(Registo dos Utentes) .....	13
Artigo 15.º .....	13
(Chave do domicílio).....	13
Artigo 16.º .....	13
(Contrato de Prestação de Serviços).....	13
Artigo 17.º .....	14
(Comunicações).....	14
Artigo 18.º .....	15
(Processo Individual de Utente).....	15
CAPÍTULO III .....	16
COMPARTICIPAÇÕES .....	16
Artigo 19.º .....	16
(Determinação da Comparticipação) .....	16
Artigo 20.º .....	19
(Redução da comparticipação familiar) .....	19
Artigo 21.º .....	20
(Cálculo do Rendimento Per Capita) .....	20
Artigo 22.º .....	20
(Prova dos rendimentos e despesas do utente) .....	20
Subsecção I.....	21
Comparticipação financeira de Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação.....	21
Artigo 23.º .....	21
(Comparticipação do Utente).....	21
Artigo 24.º .....	21
(Conceitos) .....	21
Subsecção II.....	24
Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação .....	24
Artigo 25.º .....	24
CAPÍTULO IV .....	24
CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO .....	24

Artigo 26.º .....	24
(Horário de Funcionamento).....	24
Artigo 27.º .....	25
(Direitos dos Utentes) .....	25
Artigo 28.º .....	25
(Deveres dos Utentes).....	25
Artigo 29.º .....	26
(Direitos da Misericórdia).....	26
Artigo 30.º .....	26
(Deveres da Misericórdia) .....	26
Artigo 31.º .....	27
(Acompanhante) .....	27
CAPÍTULO V .....	28
DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS .....	28
Artigo 32.º .....	28
(Sanções/Procedimentos) .....	28
Artigo 33.º .....	28
(Cessaçã o da Prestaçã o de Serviç os).....	28
CAPÍTULO VI .....	30
PESSOAL .....	30
DISPOSIÇÕES GERAIS.....	30
Artigo 34.º .....	30
(Quadro de Pessoal) .....	30
Artigo 35.º .....	31
(Conteú dos Funcionais do Quadro de Pessoal, não exaustivo) .....	31
Artigo 36.º .....	33
(Deveres Gerais dos Funcionários).....	33
Artigo 37.º .....	34
(Direitos Gerais dos Funcionários) .....	34
CAPÍTULO VII .....	35
CULTO.....	35
Artigo 38.º .....	35

(Religiões).....	35
CAPÍTULO VIII .....	35
DISPOSIÇÕES FINAIS.....	35
Artigo 39.º .....	35
(Alterações ao Regulamento).....	35
Artigo 40.º .....	35
(Integração de Lacunas) .....	35
Artigo 41.º .....	35
(Código de boa conduta).....	35
Artigo 42.º .....	36
(Livro de Reclamações) .....	36
Artigo 43º .....	36
(Protocolos de Sinalização e Atuação em Emergência, Risco de Maus-Tratos e Negligência).....	36
Artigo 44.º .....	36
(Entrada em Vigor) .....	36
Artigo 45.º .....	37
(Aprovação, Edição e Revisões).....	37

## **CAPÍTULO I**

### **DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD**

#### **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 Tondela, sita na Avenida Visconde de Tondela, 197, Tondela, doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por *SAD* e *Misericórdia*.

#### **Artigo 2º**

##### **(Legislação Aplicável)**

1. 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, estando a entidade registada pelo nº 20006311618.
2. A pedido do Utente ou Acompanhante, é disponibilizada pela Instituição a identificação da legislação, circulares de orientação técnica e instrumentos regularmente aplicáveis, de âmbito geral da cooperação, e específico respeitante à resposta.

#### **Artigo 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 da estrutura prestadora de serviços.

#### **Artigo 4.º**

##### **(Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD)**

1. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos serviços da Misericórdia;
2. O seu tratamento e retenção é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei;
3. Os dados são tratados sob orientação do(a) responsável e do(a) encarregado da proteção de dados e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de utentes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade;
4. O Regulamento Geral da Proteção de Dados encontra-se disponível para consulta na secretaria da Misericórdia.

#### **Artigo 5º**

##### **(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. 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 6.º**

##### **(Serviços e Atividades Desenvolvidas)**

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

- a) Cuidados de higiene e conforto pessoal nos seus domicílios;
- b) Proceder à arrumação e limpeza do espaço físico que se verificarem estritamente necessárias no domicílio do utente, para seu conforto e bem-estar pessoal;
- c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- d) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
- e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
- f) Serviços de enfermagem - colaborar na prestação de cuidados de saúde sob supervisão de pessoal qualificado, podendo também proporcionar o acesso a cuidados especiais de saúde;
- g) Administração de medicação, quando prescrita pelo médico.

2 - O SAD tem, ainda, condições para assegurar outros serviços, designadamente:

- a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
- b) Apoio psicossocial;
- c) Confeção de alimentos no domicílio;
- d) Transporte;
- e) Cuidados de imagem;
- f) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
- g) Realização de atividades ocupacionais
- h) Acompanhamento a cuidados de saúde - a Instituição transporta e acompanha os utentes aos Hospitais e Centros de Saúde para consultas e exames auxiliares de diagnóstico. Este serviço, feito em viatura da Instituição, terá um custo de 40,00€ se for a Viseu e um custo de 80,00€ se a deslocação for a Coimbra;
- i) Acompanhamento a cuidados de saúde – na impossibilidade do utente se fazer acompanhar por familiar a uma consulta/exame ao Hospital ou Centro de Saúde, a Instituição disponibiliza uma colaboradora para fazer esse acompanhamento e neste caso, para além do valor referido na a) acrescentar-se-á um custo de 10,00€/hora por cada hora ou fração de hora, além das 17H30;
- j) Os valores referidos nas h) e i) serão atualizados anualmente;

3- Sem prejuízo de o SAD poder assegurar os serviços referidos nas alíneas a), b) e g) do parágrafo anterior, deve ter-se em conta a existência na comunidade de serviços mais apropriados à satisfação das necessidades dos utentes.

#### **Artigo 7.º**

##### **(Capacidade Instalada do SAD)**

A capacidade do SAD é de 40 utentes de ambos os sexos.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

#### **Artigo 8.º**

##### **(Condições de Admissão)**

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

- a) Idosos com idade igual ou superior a 65 anos, ou quaisquer outras situações que embora não tenham essa idade, deverão ser fundamentadas com diagnóstico médico;
- b) 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;
- c) Que a admissão seja da vontade do Utente/e ou seus familiares **ou** representante legal (condição indispensável);
- d) Ter razões fundamentadas que permitam a manutenção do utente no domicílio, designadamente, a existência de um domicílio dotado de infraestruturas e de condições mínimas de habitabilidade;
- e) 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 9.º**

##### **(Critérios de Admissão)**

1. A admissão de Utentes será feita de acordo com os seguintes critérios:
  - a) Pessoas socialmente carenciadas;
  - b) Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social;
  - c) Frequentar a resposta social Centro de Dia;
  - d) Ser familiar direto de utente da Misericórdia;
  - e) Ser Benfeitor ou Irmão da Misericórdia<sup>1</sup>;
  - f) Grau de dependência;
  - g) Residentes no concelho de Tondela, cujas distâncias das suas residências, em relação à instituição, rondem os 10 kms;
  - h) Situações encaminhadas por outras instituições que não possuam a resposta de SAD.
2. A 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

---

<sup>1</sup> Este critério só se aplica se a vaga a preencher não estiver abrangida pelo Protocolo de Cooperação com o ISS, I.P.

com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

### **Artigo 10.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 SAD, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá, nesse momento, entregar informação ou cópia 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) Duas fotografias (facultativo);
  - g) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
  - h) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
  - i) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou declaração de não existência de rendimentos prediais;
  - j) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou declaração de não existência de bens imóveis;
  - k) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou declaração de não existência de rendimentos de capitais;
  - 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.

m) Declaração em como consentiu à consulta e cópia dos documentos supra, apenas e tão só para o fim previsto, isto é, constituir o Plano Individual e em cumprimento do RGPD.

3. 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. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.

### **Artigo 11.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 12.º**

#### **(Admissão)**

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato feita pelo 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, cabendo a este órgão a decisão da admissão do utente e a atribuição da respetiva comparticipação mensal.

### **Artigo 13.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.

## Secção I

### Relações Contratuais

#### Artigo 14.º

##### (Registo dos Utentes)

1. Deverá existir registo de Utentes, atualizado, onde conste a identificação do Utente, 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.
3. O Processo Individual do Utente deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

#### Artigo 15.º

##### (Chave do domicílio)

1. Deverá constar no Processo Individual do Utente:
  - a. Termo de Responsabilidade (Usufruto da Chave);
  - b. Termo de Entrega/devolução da Chave;
  - c. O nome dos colaboradores responsáveis pelo acesso e gestão do/a Utente.
2. O local onde são guardadas as chaves só deve ser acessível aos colaboradores responsáveis pela sua gestão.
3. Os colaboradores responsáveis pela gestão da chave não estão autorizados após o turno a levar as chaves consigo.

#### Artigo 16.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 o 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, salvo em casos excecionais e a pedido do Responsável, ser-lhe-á entregue via e-mail.

#### **Artigo 17.º**

##### **(Comunicações)**

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, deverá fazer-se 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 participação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.
3. É da exclusiva responsabilidade do utente e/ou responsáveis a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

## Artigo 18.º

### (Processo Individual de Utente)

1. Para que o Utente 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:
2. **a) Área Sócio económica e Familiar:**
  - Ficha de inscrição;
  - Ficha de admissão;
  - Fotografia tipo passe (facultativo);
  - Registo da informação constante do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
  - Fotocópia do cartão de contribuinte;
  - Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social;
  - Identificação e contacto do representante legal pelo acolhimento do utente ou dos familiares;
  - Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
  - Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
  - Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou declaração de não existência de rendimentos prediais;
  - Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou declaração de não existência de bens imóveis;
  - Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou declaração de não existência de rendimentos de capitais;
  - Registo da evolução da situação do Utente na instituição;
  - Documento (s) comprovativo (s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente [documentos comprovativos dos últimos três meses], etc.);
  - 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;

- Programa de Cuidados e Serviços (PCS).

**b) Área da Saúde:**

- Fotocópia do cartão de Utente do centro de saúde;

- Identificação e contacto do médico assistente;

- Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do Utente;

- Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do Utente no SAD.

**c) Área jurídica:**

- 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 esta, 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, , com base no valor de referência inscrito no compromisso de cooperação para o Setor Social e Solidário.

## **CAPÍTULO III**

### **COMPARTICIPAÇÕES**

#### **Artigo 19.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 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. A participação financeira devida pela utilização de 4 quaisquer serviços presentes no Art. 6º 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:

Cuidados e Serviços	Dias úteis		fim de semana e feriados
	1 serviço/dia	2 serviços/dia	
Alimentação	20%	(+) 20%	(+) 10%
Higiene Pessoal	15%	(+) 5%	(+) 10%
Tratamento de Roupa	10% (1x/sem)	(+)10% (2x/sem)	n.a
Higiene Habitacional	10%	(+)5% (2x/sem)	n.a
Acompanhamento ao exterior *	5%	n.a	n.a
Animação / Socialização *	5%	n.a	n.a
Outros serviços *	5%	n.a	n.a

Nota: \* Serviços sem frequência diária mas pontual e a acordar.

3. Tabela das percentagens a aplicar sobre os rendimentos “per capita” do agregado familiar para contratação de pacotes de serviços, vários serviços:

<b>Serviços a prestar dias úteis</b>	<b>Percentagem a aplicar</b>	<b>Adicional por Serviços a prestar também em fins de semana e feriados</b>
Alimentação 2x/dia +Higiene Pessoal 2x/dia + Tratamento roupa ou higiene habitação 1/sem	65%	+10%
Alimentação 2x/dia +Higiene Pessoal 1x/dia + Tratamento roupa ou higiene habitação 1/sem	60%	+10%
Alimentação 1x/dia + Higiene Pessoal 2x/dia + Tratamento roupa ou higiene habitação 1/sem	60%	+10%
Alimentação 2x/dia +Higiene Pessoal 2x/dia	60%	+10%
Alimentação 2x/dia +Higiene pessoal 1x/dia ou tratamento roupa ou higiene habitação 1/sem	50%	+15%
Alimentação 1x/dia + Higiene Pessoal 1x/dia ou Tratamento roupa ou higiene habitação 1/sem	40%	+20%
Higiene pessoal 1x/dia + tratamento roupa ou higiene habitacional 1/sem	40%	+15%
Alimentação 1x/dia + tratamento de roupas ou higiene habitacional 1/sem	40%	+20%
Alimentação 2x/dia + tratamento de roupas ou higiene habitacional 1/sem	50%	+15%

4. O SAD pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, que podem ser pagos, mediante preçário devidamente afixado em local visível.
5. A comparticipação máxima do utente corresponde ao Custo Médio por Utente, registado no ano transato.
6. Será solicitada anualmente ao Utente, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.
7. Quando se verifique alguma alteração da situação socioeconómica do agregado familiar que determine alteração da respetiva comparticipação mensal, o Utente ou familiar, pode solicitar por escrito à Mesa Administrativa a revisão da mensalidade mediante apresentação de comprovativos da referida alteração. Contudo, o valor da mensalidade atualizado somente se torna efetivo a partir do mês seguinte àquele em que se verificar a sua aprovação.

#### **Artigo 20.º**

##### **(Redução da comparticipação familiar)**

- 1 - Há lugar a uma redução de 10% no valor da comparticipação mensal quando se verifique a impossibilidade da utilização dos serviços por parte do Utente por um período de 15 dias não interpolados contudo, quando se verificar a impossibilidade de utilização dos serviços por parte do utente por um período superior a 30 dias consecutivos - internamento hospitalar - haverá lugar a uma redução da mensalidade no valor de 50%.
- 2 - Sempre que se verifique a utilização do Serviço de Apoio Domiciliário por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, haverá lugar a uma redução na comparticipação familiar mensal de 20% devida pelo segundo e seguintes elementos do agregado familiar.

### Artigo 21.º

#### (Cálculo do Rendimento Per Capita)

1. 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 utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas<sup>2</sup>

n= Número de elementos do agregado familiar

### Artigo 22.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 da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do utente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima definida pela Mesa Administrativa.
4. A prova das despesas fixas do utente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

## Subsecção I

### Comparticipação financeira de Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

#### Artigo 23.º

##### (Comparticipação do Utente)

1. Caso exista a necessidade da Misericórdia efetuar 2 deslocações diárias ao domicílio do utente para fazer a higiene pessoal e fornecer a alimentação, 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 deverá ser liquidada até ao dia 8 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
5. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isto não se registe, a mensalidade será acrescida de juros de mora à taxa legal em vigor no momento.
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, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.

#### Artigo 24.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 assimiláveis, desde que vivam em economia comum.

**2. Rendimento Mensal Ilíquido do Agregado Familiar** – é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os subsídios de férias e de Natal.

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

1. Do trabalho dependente;
2. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
3. De Pensões;
4. De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
6. Prediais;
  - 6.1. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:
    - a) As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
    - b) As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
    - c) A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
    - d) À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
  - 6.2. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial.
  - 6.3. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390

vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite

7. De capitais;

7.1. Consideram-se os rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros.

7.2. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

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

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

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

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

- e) As despesas mensais fixas, a que se refere a alínea b), c) e d) têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.

## **Subsecção II**

### **Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação**

#### **Artigo 25.º**

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

## **CAPÍTULO IV**

### **CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO**

#### **Artigo 26.º**

##### **(Horário de Funcionamento)**

1. O SAD funciona 7 dias por semana, entre as 8H00 e as 21H30, 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, que constará numa adenda ao contrato de prestação de serviços a celebrar pelas partes.
2. As refeições a que os utentes têm direito – almoço e jantar – começam a ser distribuídas:
  - a. Almoço, a partir das 12H00
  - b. Jantar, a partir das 19H00
3. A comunicação de ausência de almoço deverá ser feita para a cozinha até às 12H00 do dia anterior.

### **Artigo 27.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 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;
- h) Ter acesso antecipado à ementa semanal se a alimentação for um dos serviços contratualizados.

### **Artigo 28.º**

#### **(Deveres dos Utentes)**

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 durante o mês corrente, pelos serviços prestados.
- c) Prestar as informações necessárias sobre o Utente, facultando o acesso à documentação de identificação e da saúde, bem como a documentação necessária ao cálculo da mensalidade;
- d) Tratar com respeito e dignidade os Funcionários e Direção da Misericórdia;
- e) Respeitar e fazer cumprir o presente Regulamento Interno;
- f) Dar conhecimento e reclamar junto da Diretora Técnica de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada quer relativa a funcionários quer relativa ao funcionamento dos serviços prestados, no sentido de serem tomadas as devidas diligências.

### **Artigo 29.º**

#### **(Direitos da Misericórdia)**

São direitos da Instituição:

- a) Exigir dos utentes o cumprimento do presente Regulamento.
- b) Encaminhar o 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) Rescindir de Contrato com o utente nos termos do Art. 31º do presente Regulamento.
- d) Ser tratada com respeito e dignidade;
- e) Receber atempadamente a comparticipação familiar/mensalidade acordada.

### **Artigo 30.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) Manter atualizados os processos dos Utentes;

- g) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo SAD;
- h) Afixar, em local visível, o nome do Coordenador/Diretor Técnico, o mapa das ementas, turnos e horários de visitas;
- i) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social;
- j) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos Utentes, cumprindo as regras de RGPD;
- k) Dispor de Livro de Reclamações e de Livro de Reclamações Eletrónico.

### **Artigo 31.º**

#### **(Representante Legal)**

1. O Representante Legal é a pessoa familiar ou não do Utente, que assumirá os Direitos e Deveres titulados pelo Utente ou por conta própria, e que se relacionará com a Misericórdia.
2. A Misericórdia relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o Representante Legal, prestando unicamente a este, quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.
3. Representante Legal tem direito a:
  - a) Que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o Utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do Utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
  - b) Ser recebido pela Direção Técnica do SAD, sempre que o solicite e tal seja justificado;
  - c) Efetuar reclamações e sugestões;
  - d) Todos os demais Direitos atribuídos ao Utente que não sejam de natureza pessoal daquele.
4. O Acompanhante tem os seguintes deveres:
  - a) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Misericórdia, pela celebração do Contrato de Prestação de Serviços,

designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações;

- b) Respeitar as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviços e presente Regulamento Interno, que não sejam de natureza pessoal do Utente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessado conjuntamente com o Utente;
- c) A prestar todas as informações sobre o Utente relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
- d) A assinar o Contrato de Prestação de Serviços em nome próprio, e ainda como responsável quando por qualquer razão o Utente esteja impedido de o fazer.

## **CAPÍTULO V**

### **DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS**

#### **Artigo 32.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 presta o de serviços.
3. Ficam sujeitos ao cancelamento da presta o 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 ser encaminhamento para o procedimento judicial.

#### **Artigo 33.º**

##### **(Cessa o da Presta o de Serviços)**

1. O Contrato de Presta o 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 Representante Legal pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com 60 dias de antecedência.
  3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de 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 comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
  6. 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.
  7. O Familiar e/ou Legal Representante, não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o utente.

8. Aquando a Cessação do Contrato de Prestação de Serviços, a chave do domicílio do Utente será devolvida ao mesmo, ou ao Familiar e/ou Representante Legal, mediante assinatura do respetivo Termo de Entrega.

## **CAPÍTULO VI**

### **PESSOAL**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

##### **Artigo 34.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. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de Diretor(a) Técnico(a) a preencher por um(a) Técnico(a) 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 35.º**

**(Conteúdos Funcionais do Quadro de Pessoal, não exaustivo)**

Profissionais:	Funções:
<p><b>Diretor(a) Técnico(a)</b></p>	<p>A direção técnica será assumida por um técnico com formação superior. Preferencialmente adequada em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais competindo-lhe: assumir a Direção Técnica do SAD; colaborar na determinação da política da Misericórdia; coordenar a gestão dos recursos; promover reuniões de trabalho com o pessoal; fomentar, sempre que possível o aperfeiçoamento técnico e profissional do pessoal, identificando necessidades de formação; elaborar horários e planos de férias de todo o pessoal, de acordo com a legislação em vigor; promover reuniões com os utentes para preparação de atividades e participação na vida da instituição; incentivar a relação família do idoso/instituição; promover a inserção da instituição na comunidade e sensibilizar esta para os problemas gerontológicos; colaborar com os serviços locais e grupos organizados da comunidade; promover um clima saudável na instituição; participar no processo, a propor à Mesa, de admissão do idoso; promover a organização e atualização dos processos individuais dos utentes; participar no processo de seleção de pessoal não técnico da instituição; estudar e definir normas gerais e regras de atuação do serviço social das instituições e conceber instrumentos de apoio técnico; estudar, organizar e dirigir as atividades da instituição; executar os procedimentos administrativos inerentes à instituição; elaborar um plano de ação anual e submeter à aprovação da Mesa Administrativa; elaborar o relatório anual de atividades da instituição; informar, por meio de relatórios e informações técnicas, a Mesa Administrativa sobre o funcionamento da instituição; orientar, dirigir e fiscalizar as atividades da instituição segundo os planos estabelecidos, normas e regulamentos prescritos pela Mesa Administrativa da Misericórdia e/ou pela Segurança Social; planejar e estabelecer a utilização mais conveniente da mão-de-obra, equipamento, materiais e instalações; proceder à análise de problemas sociais diretamente relacionados com os serviços do SAD; e os demais inerentes da legislação em vigor.</p>

<p><b>Assistente Social</b></p>	<p>Estuda e define normas gerais, regras de atuação do serviço social da instituição; procede à análise de problemas de serviço social diretamente relacionados com os serviços da instituição; assegura e promove a colaboração com os serviços sociais de outras instituições ou entidades; estuda com os indivíduos as soluções possíveis dos seus problemas (descoberta do equipamento social de que podem dispor); ajuda os utentes a resolver adequadamente os seus problemas de adaptação e readaptação social, fomentando uma decisão responsável.</p>
<p><b>Ajudante de Ação Direta</b>  (Ajudante Familiar domiciliário)</p>	<p>Zelar pelo cumprimento das regras de segurança e higiene no trabalho; proceder ao acompanhamento do Utente no domicílio; receber mensalidades dos Utentes; avaliar, com coordenação superior, as necessidades dos Utentes; registar as atividades diárias executadas; cuidar da higiene e conforto do Utente, de acordo com o grau de dependência; recolher roupas sujas e distribuir roupa lavada, podendo ainda efetuar o respetivo transporte; realizar no exterior, serviços fundamentais ao Utente, sempre que necessário; acompanhar as suas deslocações; realizar serviços de limpeza no domicílio do Utente; informar a Misericórdia de eventuais alterações que se verifiquem na situação global dos Utentes; conduzir a viatura da Misericórdia; e todas as outras que a Mesa Administrativa da Misericórdia entenderem necessárias.</p>
<p><b>Cozinheiro(a)</b></p>	<p>Orienta e coordena todos os trabalhadores da cozinha da instituição; prepara, tempera e cozinha os alimentos destinados às refeições; elabora ou contribui para a realização das ementas; recebe os víveres e outros produtos necessários à sua confeção, sendo responsável pela sua conservação; amanha o peixe, prepara os legumes e a carne e procede à execução das operações culinárias; emprata-os, guarnece-os e confeciona os doces destinados às refeições, quando não haja pasteleiro; executa ou zela pela limpeza da cozinha e dos utensílios.</p>

<p><b>Ajudante de Cozinha</b></p>	<p>Trabalha sob as ordens de um cozinheiro, auxiliando-o na execução das suas tarefas; executa e colabora nos trabalhos de arrumação e limpeza da cozinha; colabora no serviço de refeitório; procede à triagem, transporte e acondicionamento dos lixos provenientes da cozinha.</p>
-----------------------------------	---

### **Artigo 36.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 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 e visitantes, 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. Ter o maior cuidado e atenção, aquando da leitura de dados biométricos para entrar e sair do seu posto e local de trabalho, no sentido de registar o seu horário de trabalho (picagem e ponto), procurando sempre cumprir rigorosamente o horário estipulado, uma vez que a Santa Casa da Misericórdia de Tondela não efetuará qualquer contabilização destes erros de marcação, nem tão pouco os considera trabalho extraordinário. Nos termos da lei, o trabalho extraordinário terá que ser requerido pela entidade patronal por escrito e deverá ser devidamente fundamentado.
6. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.

7. Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus Utentes e trabalhadores.
8. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
9. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
10. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
11. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
12. Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos interesses, participando nos atos que os lesassem e de que tenham conhecimento.
13. Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e apurmo moral.
14. Comunicar as faltas e deficiências ao Coordenador/Diretor Técnico de que tenham conhecimento.
15. 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 37.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**

### **CULTO**

#### **Artigo 38.º**

##### **(Religiões)**

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

## **CAPÍTULO VIII**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **Artigo 39.º**

##### **(Alterações ao Regulamento)**

1. 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.
2. Será remetida cópia do Regulamento Interno, devidamente aprovado assinado e rubricado ao ISS. I.P. no mínimo, 30 dias antes da entrada em vigor.

#### **Artigo 40.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 41.º**

##### **(Código de boa conduta)**

1. A Misericórdia tem uma política de “tolerância zero” ao assédio relacionado com o trabalho, incluindo trabalhadores, voluntários, clientes, fornecedores e utentes,

qualquer que seja o meio utilizado e mesmo que ocorra fora do local de trabalho, tendo aprovado, e em vigor, um “Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho”.

2. Constitui violação do presente Regulamento o incumprimento do “Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho” na Misericórdia.

#### **Artigo 42.º**

##### **(Livro de Reclamações)**

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Misericórdia possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do(a) Diretor(a) Técnico(a) sempre que desejado.
2. O referido documento existe também em suporte digital o qual poderá ser acedido através do site ou endereço eletrónico <https://www.livroreclamacoes.pt>
3. Não obstante, no número anterior poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões à Direção Técnica.

#### **Artigo 43º**

##### **(Protocolos de Sinalização e Atuação em Emergência, Risco de Maus-Tratos e Negligência)**

1. Nos termos da legislação em vigor, o SAD dispõe de um Plano de Sinalização e Atuação em caso de Emergência, Risco de Maus-Tratos e Negligência, que poderá ser solicitado junto da Diretora Técnica sempre que desejado.
2. Por forma a prevenir e minimizar os impactos decorrentes de eventuais situações acima identificadas, o Plano referido no número anterior será posto em prática sempre que a situação o exija.

#### **Artigo 44.º**

##### **(Entrada em Vigor)**

O presente Regulamento entra em vigor 30 dias após ser aprovado pela Exma Mesa Administrativa.

.

**Artigo 45.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 Tondela, a 8 de julho de 2025.

**A Mesa Administrativa,**

---