



Regulamento Interno

Centro de Convívio
V2_2023

ÍNDICE

CAPITULO I -DENOMINAÇÃO E FINS DO CENTRO DE CONVIVIO.....	3
Artigo 1.º - Âmbito de aplicação.....	3
Artigo 2.º - Legislação Aplicável.....	3
Artigo 3.º - Regulamento Geral da Proteção de Dados	3
Artigo 4.º - Objetivos do Regulamento	3
Artigo 5.º - Missão e Objectivos do CC	3
Artigo 6.º - Serviços e Atividades Desenvolvidas	4
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES.....	4
Artigo 7.º - Condições de Admissão	4
Artigo 8.º - Critérios de Admissão	4
Artigo 9.º - Admissão	5
Artigo 10.º - Acolhimento do Utente no CC.....	5
Secção I – Relações Contratuais	5
Artigo 11.º - Registo de Utentes.....	5
Artigo 12.º - Contrato de Prestação de Serviços	5
Artigo 13.º - Comunicações	6
Artigo 14.º - Processo Individual do Utente	6
CAPÍTULO III - COMPARTICIPAÇÕES	7
Artigo 15.º - Determinação da Comparticipação	7
Artigo 16.º - Comparticipação do Utente.....	7
Artigo 17.º - Conceitos.....	8
Artigo 18.º - Cálculo do rendimento <i>per capita</i>	9
Artigo 19.º - Prova dos rendimentos e despesas do utente.....	10
Artigo 20.º - Comparticipação financeira de utentes não abrangidos pelo Acordo de Cooperação.....	10
Artigo 21.º - Montante maximo de comparticipação familiar	10
Artigo 22.º - Redução na Comparticipação	10
Artigo 23.º - Revisão de comparticipação familiar	10
CAPITULO IV - CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO	10
Artigo 24.º - Horário de Funcionamento	10
Artigo 25.º - Regras gerais de funcionamento	10
Artigo 26º - Passeios e deslocações.....	11
Artigo 27.º - Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos	11
Artigo 28.º - Direitos dos Utentes	11
Artigo 29.º - Deveres dos Utentes.....	11
Artigo 30.º - Direitos da Misericórdia.....	12
Artigo 31.º - Deveres da Misericórdia	12
Artigo 32.º - Responsável	13
CAPÍTULO V - DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS	13
Artigo 33.º - Sanções/Procedimentos	13
Artigo 34.º - Cessação da prestação de serviços.....	13
CAPÍTULO VI – PESSOAL, DISPOSIÇÕES GERAIS.....	14
Artigo 35.º - Quadro de Pessoal	14

CAPÍTULO VII –CULTO.....	14
Artigo 36.º - Religiões	14
CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS.....	14
Artigo 37.º - Alterações ao Regulamento.....	14
Artigo 38.º - Integração de Lacunas	15
Artigo 39.º - Livro de Reclamações.....	15
Artigo 40.º - Entrada em Vigor	15
Artigo 41.º - Aprovação, Edição e Revisões.....	15

YOS

CAPÍTULO I DENOMINAÇÃO E FINS DO CENTRO DE CONVÍVIO

Artigo 1º

Âmbito de aplicação

1. O presente Regulamento Interno aplica-se à resposta social de Centro de Convívio, da Santa Casa da Misericórdia Fátima-Ourém, uma Instituição Particular de Solidariedade Social, que tem a sua sede em Estrada de Leiria, nº55, 2495-407 Fátima, com o número de identificação de pessoa coletiva 507 839 552, doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por CC e Misericórdia.
2. A Misericórdia tem como missão servir a comunidade através de respostas de qualidade, solidárias e integradas, respeitando necessidades e características individuais.

Artigo 2º

Legislação Aplicável

1. A resposta social de Centro de Convívio é regulada 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.
 - a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho - Aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
 - b) Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas;
 - c) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia. Não é um documento com força de lei, mas apenas com natureza de um Guião Técnico;
 - d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
 - e) Protocolo de Cooperação em vigor;
 - f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede da Comissão Nacional de Avaliação e Acompanhamento dos Protocolos e Acordos de Cooperação (CNAAPAC);
 - g) Contrato Coletivo de Trabalho para as Misericórdias.
 - h) Compromisso da Santa Casa da Misericórdia de Fátima-Ourém.
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 3.º

Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD

1. Enquanto não prescreverem os direitos decorrentes do contrato celebrado com os utentes e desde que sejam necessários à sua plena execução, estes e/ou os seus representantes autorizam que a Irmandade da Santa Casa da Misericórdia Fátima-Ourém ou quem a represente, aceda e use os respetivos dados pessoais, sendo garantido aos mesmos o direito à sua consulta, retificação ou utilização.
2. Qualquer alteração dos elementos identificativos, oposição ou apagamento ao seu tratamento deverá ser comunicada à Irmandade da Santa Casa da Misericórdia Fátima-Ourém, por carta registada com aviso de receção, nos trinta dias seguintes àquela modificação.
3. A Irmandade da Santa Casa da Misericórdia Fátima-Ourém garante que os dados pessoais dos utentes e/ou seus representantes a que tiver acesso serão tratados de forma segura, incluindo a

proteção contra a sua perda, destruição ou danificação accidental, sendo adotadas as medidas técnicas ou organizativas adequadas a esse fim.

4. Caso os utentes e/ou seus representantes considerem que o tratamento dos seus dados pessoais não respeita a Lei em vigor, podem reclamar para a Comissão Nacional de Proteção de Dados.

Artigo 4º

Objetivos do Regulamento

1. Nos termos da legislação aplicável, o regulamento interno define as regras e os princípios específicos de funcionamento do CC.

Artigo 5º

Missão e Objetivos do Centro de Convívio

1. O CC é a resposta social destinada a pessoas idosas de ambos os sexos que proporciona, em horário diurno, um conjunto diversificado de serviços e atividades de desenvolvimento pessoal tendentes ao bem-estar do utente e ao seu equilíbrio emocional e físico, e de apoio à respetiva família.
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 Centro de Convívio os princípios da dignidade humana, da família como célula cristã fundamental da sociedade, da corresponsabilidade, 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 Centro de Convívio, nas suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:
 - a. Prevenir a solidão e o isolamento;
 - b. Incentivar a participação e incluir as pessoas idosas na vida social local;
 - c. Promover as relações pessoais e intergeracionais;
 - d. Evitar ou adiar ao máximo o recurso a estruturas residenciais para pessoas idosas, contribuindo para a manutenção dos utentes em meio natural de vida.

Artigo 6º

Serviços e atividades desenvolvidas

1. Para concretizar os objetivos suprarreferidos, o CC assegura:
 - a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas e de estimulação motora e cognitiva;
 - b) Nutrição e alimentação, nomeadamente, lanche;
 - c) Administração de fármacos, quando prescritos;
 - d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.
 - e) Transporte.
2. O CC pode, ainda, disponibilizar outro tipo de serviços não abrangidos pela mensalidade, e que devem ser pagos mediante a tabela de preços em vigor, sempre que existam custos adicionais inerentes a realização das atividades:
 - a. Acompanhamento a cuidados de saúde;
 - b. Aquisição de bens e serviços;
 - c. Fisioterapia;
 - d. Cuidados de imagem;

**CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

Artigo 7º

Condições de Admissão

1. São condições de admissão no Centro de Convívio:
- Ser pessoa de idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excepcionais, a considerar individualmente, cuja situação social/económica/clínica o justifique;
 - Não sofrer de doença que possa pôr em risco a integridade física dos outros clientes e/ou perturbe o normal funcionamento da resposta social;
 - Manifestar vontade em beneficiar deste serviço;

Artigo 8.º

Critérios de Admissão

- São critérios de admissão:
 - Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social;
 - Frequentar a respostas social de Serviço de Apoio Domiciliário;
 - Pessoas socialmente carenciadas;
 - Ser familiar direto de utente da Misericórdia;
 - Ser Benfeitor ou Irmão da Misericórdia;
 - Proximidade geográfica;
- A ordem da inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do utente;
- Na aplicação destes critérios deve atender-se que o CC procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, garantindo a sustentabilidade da resposta social.

Artigo 9º

Admissão

- Aquando do pedido de admissão, será preenchida uma ficha de inscrição, a fornecer pela instituição, sobre a situação sociofamiliar do cliente, devendo o mesmo ou o seu representante fazer-se acompanhar dos documentos de identificação pessoal.
- O CC deve no ato de admissão:
 - Prestar ao Utente, familiar/responsável e/ou acompanhante, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano do CC;
 - Informar o Utente, familiar/responsável e/ou acompanhante do valor da comparticipação mensal a pagar à Misericórdia;
 - Informar o Utente, familiar/responsável e/ou acompanhante do Regulamento Interno;
 - Acordar o Plano de Desenvolvimento e Integração a definir com os familiares e/ou Acompanhante, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
 - Informar o Utente, familiar/responsável e/ou acompanhante sobre as formas de pagamento da mensalidade;
 - Informar o Utente, familiar/responsável e/ou acompanhante sobre o funcionamento de todos os serviços.
- A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares, utentes e/ou acompanhantes, poderá originar a não admissão do utente no equipamento ou a respetiva denúncia do contrato celebrado com a Misericórdia.

Artigo 10.º

Acolhimento do Utente no CC

1. A receção do Utente, é feita pelo Diretor Técnico ou seu representante designado, que na visita às instalações, o apresentará aos restantes utentes, e colaboradores que diretamente vão participar na sua intervenção.
2. O Utente, familiar/responsável e/ou Acompanhante deverão dirigir-se ao/ à Diretor(a) Técnico/a do CC, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um **Processo Individual do Utente**, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.

Secção I

Relações Contratuais

Artigo 11.º

Registo de utentes

1. O CC dispõe de um Livro de Registo de Admissões dos utentes atualizado, no qual consta a identificação do Utente, data de entrada, de saída, motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência.

Artigo 12.º

Contrato de Prestação de Serviços

1. A prestação de serviços do CC 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 nem contrato de prestação de serviços, por quaisquer razões físicas ou por não saber ler/ escrever, deverá ser apostar a sua impressão digital, no lugar da sua assinatura, e escrever-se termo de rogo, assinando o familiar, o responsável ou o gestor de negócios. No caso de o utente, por razões psíquicas, se encontrar interdito ou inabilitado do exercício dos seus direitos, os referidos documentos deverão ser assinados, em seu lugar, pelo tutor, curador ou Acompanhante.
5. O Regulamento Interno, salvo em casos excepcionais e a pedido do Responsável, ser-lhe-á entregue via e-mail.

Artigo 13.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 com 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 14º

Processo Individual de Utente

1. Para cada Utente que usufrua dos serviços prestados pelo CC será organizado um Processo Individual, confidencial, 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. Área Sociofamiliar:

- i. Ficha de inscrição;
- ii. Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
- iii. Fotocópia do cartão de contribuinte;
- iv. Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social;
- v. Identificação e contacto do representante pelo utente ou dos familiares;
- vi. Ultima Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- vii. Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- viii. Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- ix. Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
- x. Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- xi. Registo da evolução da situação do Utente na instituição;
- xii. Documento (s) comprovativo (s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente [documentos comprovativos dos últimos três meses], etc.);
- xiii. Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar ao CC;
- xiv. Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- xv. Declaração em como consentiu à cópia e consulta dos documentos supra, apenas e tão só para o fim previsto, isto é, constituir o Processo Individual do Utente e no cumprimento do RGPD;

b. Área jurídica:

- i. O Utente e o seu familiar direto, e/ou um responsável, assinam 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 CC, sujeitando-se o Utente às atualizações do valor do rendimento *per capita* ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa no inicio de cada ano civil;
- ii. Declaração de vontade.
- iii. Cessação do Contrato de Prestação de Serviços, com indicação da data e motivo. Este documento é redigido e integrado ao processo aquando do seu arquivo

CAPÍTULO III
COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 15º

Determinação da Comparticipação

1. Na determinação das comparticipações dos utentes deverão ser observados os seguintes princípios:
- a. Princípio da universalidade – os serviços devem prever o acesso e integração de Utentes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.
 - b. Princípio da justiça social – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os Utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.

- 2088*
- c. Princípio da proporcionalidade – a comparticipação de cada Utente deve ser determinado de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.
 - 2. Em conformidade com as orientações oficialmente estabelecidas “Para as respostas sociais centro de convívio (...), a comparticipação familiar é variável de acordo com a avaliação casuística, em função das características do território, das atividades e dos serviços prestados aos utentes”.
 - 3. A comparticipação financeira devida pela utilização dos serviços presentes no Art. 6º do presente Regulamento, abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem de 5% sobre o rendimento per capita do agregado familiar.
 - 4. O CC pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, e que não estão incluídos na mensalidade, que são pagos pelo utente mediante preçário, devidamente afixado.

Artigo 16.º

Comparticipação do Utente

- 1. O valor da comparticipação familiar mensal em CC determina -se pela aplicação de uma percentagem de 5% sobre o rendimento per capita do agregado familiar.
- 2. As Comparticipações por Dependência fazem parte do rendimento do utente para o cálculo do rendimento per capita.
- 3. Para efeitos da comparticipação familiar considera-se, enquanto rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 50% do montante da Prestação Social para a Inclusão (PSI) recebida pelo utente.
- 4. A comparticipação do Utente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 10 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
- 5. O pagamento pode ser efetuado em dinheiro, cheque, ou transferência bancária (IBAN PT50 0010 0000 36716910001 95) sendo exigido neste último caso o respetivo comprovativo.
- 6. 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 uma penalização de 10% no mês seguinte.
- 7. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, será motivo para exclusão da resposta social.
- 8. Iniciando-se o CC 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 17.º

Conceitos

Rendimentos do agregado familiar

- 1. Considera -se comparticipação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar.
- 2. Agregado familiar - Para além do utente da resposta social integra o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
 - a) Cônjugue, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
- 3. Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:
 - a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);

- Yess*
- b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.
4. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram -se os seguintes rendimentos:
- 4.1 Do trabalho dependente;
 - 4.2 Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
 - 4.3 De Pensões (pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.);
 - 4.4 De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
 - 4.5 Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - 4.6 Prediais: Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:
 - 4.6.1 As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
 - 4.6.2 As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
 - 4.6.3 A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
 - 4.6.4 À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
 - 4.6.5 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, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera -se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
 - 4.6.6 O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite;
 - 4.7 De capitais: 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.
 - 4.7.1 Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
 - 4.8 Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
5. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

Despesas fixas do agregado familiar

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar consideram -se as seguintes despesas fixas:
 - 1.1 O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - a) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;

- b) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- c) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- 1.2 Ao somatório das despesas referidas nas alíneas a), b) e c) do n.º 1.1. podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado valor real da despesa.

Artigo 18.º

Cálculo do Rendimento per capita, do agregado familiar

1. O rendimento per capita mensal do agregado familiar é calculado 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 fixas¹

n= Número de elementos

Artigo 19.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 as Misericórdia convencionar um montante de comparticipação do utente.
3. A falta de entrega da declaração referidos no ponto 1 no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

A prova das despesas fixas do utente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

Artigo 20.º

Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

1. 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, não ultrapassando o valor de comparticipação máxima estabelecido.

Artigo 21º

Montante máximo da comparticipação familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social.
2. O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

¹ Ver – Conceitos

LEB

Artigo 22º

Redução na Comparticipação

1. Há lugar a uma redução de 10 % na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.

Artigo 23º

Revisão da comparticipação familiar

1. As comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual a efetuar no início do ano letivo ou no início do ano civil.
2. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar, designadamente, no rendimento per capita mensal, poderá existir revisão da respetiva comparticipação.

CAPÍTULO IV CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 24º

Horário de Funcionamento

1. O horário de funcionamento ocorrerá entre as 14H e as 17H, uma vez por semana, de acordo com a disponibilidade dos clientes e a planificação das actividades, sendo ajustável.

Artigo 25º

Regras Gerais de Funcionamento

1. O lanche será servido na sala de convívio ou de refeições.

Artigo 26º

Passeios e Deslocações

1. Em caso de realização de passeios ou saídas ao exterior, poderá ser aplicada uma comparticipação adicional.

Artigo 27º

Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

1. A Misericórdia tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, a qual contempla a forma de atuação. A metodologia referida é explicada a todos os/as clientes e colaboradores.

Artigo 28º

Direitos dos Utentes

1. São direitos do cliente do Centro de Convívio:
 - a. Beneficiar dos serviços constantes do presente regulamento;
 - b. Exigir da Misericórdia o cumprimento do presente Regulamento Interno;
 - 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;
 - e. Ao respeito segundo a sua individualidade, convicções, valores, religião e ideal político;
 - f. A usufruir do plano de cuidados estabelecidos;
 - g. A exigir qualidade nos serviços prestados.
 - h. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam fornecimento de refeições.

Artigo 29º

Deveres dos Utentes

1. São deveres dos clientes do Centro de Convívio:

- a. Cumprir com as normas constantes do presente **deste regulamento Interno**;
- b. Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades;
- c. Evitar conflitos e respeitar os demais Utentes e colaboradores;
- d. Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e. Respeitar a proibição de usar ou acender qualquer lamparina, máquina ou fogão nos quartos;
- f. Zelar pela conservação dos espaços que utilizam no CC, bem como colaborar para que estes se mantenham com o desejado asseio e arrumo;
- g. Dar conhecimento e reclamar junto do/a Coordenador/a Diretor/a Técnico/a de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a utentes/funcionários quer quanto ao funcionamento dos serviços respetivos funcionários, no sentido de serem tomadas as necessárias providências;
- h. Apresentar perante o/a Provedor/a, Mesário do Pelouro e/ou Diretor/a Técnico/a, sugestões, reclamações ou queixas que porventura entenda subscrever.

Artigo 30º
Direitos da Misericórdia

1. São direitos da Instituição:
 - a. Exigir dos utentes o cumprimento do presente Regulamento Interno;
 - b. Encaminhamento do utente para outra Resposta Social da Misericórdia ou exterior a esta, que a legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do utente e dos colaboradores, em articulação com os familiares e ou responsável pelo utente;
 - c. Rescindir de Contrato de Prestação de Serviços com o utente nos termos do Artigo 30º do presente Regulamento Interno.
 - d. Ser tratada com respeito e dignidade;
 - e. Receber atempadamente a comparticipação mensal acordada;
 - f. Ver respeitado o seu património.

Artigo 31º
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 das atividades do CC;
 - 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 CC;
 - g. Afixar, em local visível, o nome da Diretora Técnica e o mapa das ementas;
 - h. Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social.
 - i. Manter atualizados os processos dos Utentes;
 - j. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos Utentes, cumprindo as regras de RGPD;
 - k. Dispor de Livro de Reclamações e Livro de Reclamações Eletrónico.

Artigo 32º

Responsável

1. O responsável 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. Para efeitos de relação contratual, a Misericórdia relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o Acompanhante, prestando em exclusivo quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes relativos ao utente.
3. O Responsável tem os seguintes direitos a:
 - 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. A ser recebido pela Direção Técnica do SAD, sempre que o solicite e tal seja justificado;
 - c. A efetuar reclamações e sugestões;
 - d. Todos os demais direitos atribuídos ao utente que não sejam de natureza pessoal daquele.
4. O Responsável 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, e desde já o seu acordo a todas e quaisquer modificações do montante da participação e penalizações que venham a ter lugar;
 - 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 cessão 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 33º

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. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ser encaminhamento para o procedimento judicial.

Artigo 34º

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 CC 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 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 CC, Equipa Técnica ou demais funcionários;
 - d. Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.
7. O Responsável pelo utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o utente.
8. A rescisão do contrato por justa causa, implica evacuação do utente das instalações do CC, no prazo máximo de 10 dias, sendo da sua conta, do familiar ou do seu responsável todas as despesas inerentes à sua deslocação para o destino, ficando desde já estabelecido e acordado que a evacuação se processará para a residência do mesmo, do familiar ou do responsável, correndo por conta daquele todas as despesas efetuadas, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.

**CAPITULO VI
PESSOAL
DISPOSIÇÕES GERAIS**
Artigo 35º
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, e será afixado em local visível.
2. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia.
3. Deverá estar afixado o organograma da Misericórdia e da Resposta Social, bem como o quadro de pessoal da mesma.

**CAPITULO VII
CULTO**
Artigo 36º
Religiões

1. Os utentes poderão professar qualquer religião, mas não é permitida na Misericórdia atividades de culto de outras confissões religiosas que não a religião católica.

**CAPITULO VIII
DISPOSIÇÕES FINAIS**
Artigo 37º
Alterações ao regulamento

1. Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Misericórdia deverá informar e contratarizar com os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer al-

- terações 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 este assiste.
2. As alterações ao presente regulamento deverão ser comunicadas à entidade competente, ISS, IP, para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

Artigo 38º

Integração de Lacunas

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

Artigo 39º

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Misericórdia possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Diretora Técnica ou da pessoa responsável ao serviço nas suas ausências ou impedimentos, 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/> que se encontra afixado na sede da Misericórdia.
3. Não obstante, nos números anteriores poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao/à Diretor/a Técnico/a do CC ou outro responsável.

Artigo 40º

Entrada em Vigor

1. O presente Regulamento entra em vigor no primeiro dia do mês seguinte ao da sua aprovação.

Artigo 41º

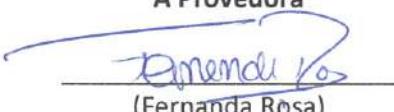
Aprovação, Edição e Revisões

1. 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 CC.

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Fátima-Ourém, aos vinte e quatro dias do mês de outubro de dois mil e vinte e três.

Pel' A Mesa Administrativa

A Provedora



Fernanda Rosa
(Fernanda Rosa)