



# REGULAMENTO INTERNO

## Centro de Atividades Ocupacionais

Lista de Revisões			
Revisão N.º	Tipo de Revisão	Página (s)	Data
0	Elaboração Inicial	Todas	Fevereiro 2017
1	Revisão aos critérios das participações familiares	14	Abril de 2018
2	Cumprimento da Legislação em vigor	Todas	Julho de 2020



**Índice**

CAPÍTULO I .....	5
DENOMINAÇÃO E FINS DO CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS .....	5
Artigo 1.º (Âmbito de aplicação).....	5
Artigo 2.º (Legislação Aplicável) .....	5
Artigo 3.º (Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD) .....	5
Artigo 4.º (Objetivos do Regulamento).....	6
Artigo 5.º (Missão e Objetivos).....	6
Artigo 6.º (Serviços e Atividades Desenvolvidos) .....	7
Artigo 7.º (Capacidade Instalada do CAO) .....	8
CAPÍTULO II .....	8
PROCESSO DE ADMISSÃO.....	8
Artigo 8.º (Condições de Admissão) .....	8
Artigo 9º (Critérios de Admissão).....	9
Artigo 10º (Processo de Candidatura) .....	9
Artigo 11º (Base de Dados de Inscrições) .....	10
<b>Artigo 12.º (Admissão)</b> .....	11
<b>Artigo 13.º (Acolhimento do Utente no CAO)</b> .....	11
Artigo 14.º (Período Experimental) .....	12
Secção II .....	12
Relações Contratuais.....	12
Artigo 15.º.....	12
(Contrato de Prestação de Serviços).....	12
Artigo 16º (Comunicações) .....	13
<b>Artigo 17º (Processo Individual de Utente)</b> .....	13
Artigo 18º (Lista de candidatos).....	14
CAPÍTULO III .....	15
COMPARTICIPAÇÕES.....	15
Artigo 19.º (Tabela/Determinação da Comparticipação) .....	15
Artigo 20.º (Conceitos) .....	16
Artigo 21º (Cálculo do Rendimento Per Capita) .....	18
Artigo 22.º(Prova dos rendimentos e despesas do utente) .....	18
Subsecção I.....	19
Comparticipação financeira de Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação.....	19
Artigo 3.º (Comparticipação do Utente) .....	19



CAPÍTULO IV .....	20
Condições Gerais de Funcionamento.....	20
Artigo 24.º (Horário de Funcionamento) .....	20
Artigo 25.º (Paridade e Local de Alimentação) .....	20
Artigo 26.º (Proibição de outros alimentos) .....	20
Artigo 27.º (Visitas).....	20
Artigo 28.º (Saídas ou pedidos de licença ou dispensa) .....	21
Artigo 29.º (Condições de higiene pessoal).....	21
Artigo 30.º (Passeios e deslocações) .....	21
Artigo 31.º (Responsáveis) .....	21
Artigo 32.º (Acidentes) .....	22
Artigo 33.º (Direitos dos Utentes).....	22
Artigo 33º (Deveres dos Utentes) .....	22
Artigo 34.º (Direitos da Misericórdia) .....	23
Artigo 35.º (Deveres da Misericórdia) .....	23
Artigo 36º (Acompanhante).....	24
CAPÍTULO V .....	24
DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS .....	24
Artigo 37.º (Sanções/Procedimentos).....	24
Artigo 38.º (Cessação da Prestação de Serviços).....	25
CAPÍTULO VI .....	26
DISPOSIÇÕES GERAIS .....	26
Artigo 39.º (Quadro de Pessoal) .....	26
Artigo 40.º (Direção Técnica).....	26
Artigo 41.º (Deveres Gerais dos Colaboradores) .....	26
Artigo 42.º (Direitos Gerais dos Colaboradores).....	27
CAPÍTULO VII .....	27
CULTO .....	27
Artigo 43.º (Culto Religiosos).....	27
CAPÍTULO VIII .....	27
FUNERAL.....	27
Artigo 44.º (Custeamento do Funeral e Sufrágios) .....	27
CAPÍTULO IX .....	28
VESTUÁRIO, VALORES E ESPÓLIO .....	28
Artigo 45.º (Roupa e Haveres Pessoais) .....	28
Artigo 46.º (Enxovais e Valores) .....	28
Artigo 47.º (Devolução de Bens Pessoais) .....	28



CAPÍTULO X.....	29
DISPOSIÇÕES FINAIS.....	29
Artigo 48.º (Alterações ao Regulamento).....	29
Artigo 49.º (Integração de Lacunas).....	29
Artigo 50.º (Disposições Complementares).....	29
Artigo 51.º (Reclamações e Caixa de Sugestões/Reclamações e Elogios).....	29
Artigo 52.º (Livro de registo de ocorrências).....	29
Artigo 53.º (Entrada em Vigor).....	29
Artigo 54.º (Aprovação, Edição e Revisões).....	30



**CAPÍTULO I**

**DENOMINAÇÃO E FINS DO CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS**

**Artigo 1.º (Âmbito de aplicação)**

O presente Regulamento contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos Utentes, da resposta social Centro de Atividades Ocupacionais da Irmandade Santa Casa da Misericórdia de Mortágua, sito em Rua da Gandarada, Cruz de Vila Nova, 3450-337 Mortágua doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por CAO e Misericórdia.

O CAO, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu, desde 05/12/2013.

A visão da Santa Casa da Misericórdia de Mortágua é ser uma Instituição de referência a nível regional na promoção de respostas sociais adequadas às necessidades sentidas pelos cidadãos.

A Misericórdia tem como missão prestar serviços de excelência a nível da área social, da educação, da saúde e da reabilitação promovendo a melhoria contínua da qualidade de vida da População, pautando-se pelos seguintes valores:

**Equidade** - Promover a todos a igualdade no acesso aos cuidados independentemente da condição social, económica ou religiosa.

**Ética** - Respeito pelos valores éticos e deontológicos relativos ao exercício da atividade de modo a prestar um serviço digno.

**Rigor e Transparência** - Consolidar o rigor Institucional através de uma relação de transparência e credibilidade entre todos os intervenientes.

**Qualidade e Eficiência** - Apostar na qualidade dos serviços prestados sem descurar a eficiência e a sustentabilidade económica.

**Artigo 2.º (Legislação Aplicável)**

O CAO é uma resposta social destinada a promover atividades para jovens e adultos portadores de Deficiência. 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, I.P.

A pedido do utente ou Acompanhante/Responsável, 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 social.

**Artigo 3.º (Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD)**

1. Os dados pessoais recolhidos e tratados pela Misericórdia são necessários para o cumprimento das obrigações contratuais no seguimento do exigido pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social;



2. O titular é devidamente informado quanto às finalidades de tratamento, direitos de que dispõe e forma de exercício dos mesmos.
3. A Misericórdia recolhe os dados pessoais adequados e pertinentes ao necessário, sendo os mesmos conservados apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição e, adicionalmente durante o tempo legalmente exigido.
4. A comunicação de dados a terceiros apenas ocorre quando estritamente necessário para efetivação dos serviços ou para cumprimento de obrigações legais. A comunicação a terceiros obriga a uma regulação específica via acordo de tratamento de dados.
5. A Misericórdia adota medidas adequadas ao seu contexto para garantir a segurança prevenindo o acesso não autorizado, a perda ou a destruição acidental, incluindo a obrigação contratual de confidencialidade a todos quantos tem acesso a dados pessoais.
6. A Política de Privacidade e Proteção de Dados encontra-se disponível para consulta nos Serviços Administrativos da Misericórdia.

#### **Artigo 4.º (Objetivos do Regulamento)**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento/estrutura prestadora de serviços;
- c) Promover a participação ativa de todos os utentes ou seus representantes ao nível da gestão da resposta social.
- d) Nos termos da legislação aplicável, o regulamento interno define as regras e os princípios específicos de funcionamento do CAO.

#### **Artigo 5.º (Missão e Objetivos)**

O CAO é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, que se destina a pessoas com deficiência e/ou incapacidade, de ambos os sexos, com idade igual ou superior a 16 anos, visa o desenvolvimento da sua autonomia pessoal, promovendo a sua integração na comunidade e no seio familiar, através da realização de atividades ocupacionais, terapêuticas e socioculturais diárias.

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.

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 CAO os princípios da dignidade humana, da família como célula fundamental da sociedade, da corresponsabilidade, da entreatajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da tolerância e da informação.



O CAO, nas suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:

- a) Proporcionar a manutenção e/ou desenvolvimento das capacidades dos utentes promovendo a sua autonomia pessoal e social numa perspetiva de integração e ocupação;
- b) Proporcionar o bem-estar físico e psicológico necessário ao equilíbrio global, de acordo com as necessidades individuais de cada utente;
- c) Proporcionar atividades de âmbito terapêutico, de modo a promover o bem-estar bio-psico-social dos utentes;
- d) Proporcionar períodos de lazer e entretenimento;
- e) Fornecer aos jovens e adultos portadores de deficiência, um programa de atividades adequado às suas competências e funcionalidade de forma a mantê-los ativos, interessados e integrados no seu meio envolvente;
- f) Trabalhar as competências sociais e familiares e promover a sua inclusão social;
- g) Promover a auto-representação possibilitando a sua participação ativa nas decisões de carácter pessoal;
- h) Facilitar a transição/inclusão social, sempre que possível, para programas de integração socioprofissional.

#### **Artigo 6.º (Serviços e Atividades Desenvolvidos)**

1. Para concretizar os objetivos referidos, o CAO assegurará:

- a) **Atividades Estritamente Ocupacionais** – Promovem a manutenção e o desenvolvimento de competências, atividades que visam manter a pessoa ativa e interessada, favorecendo o seu equilíbrio e bem-estar físico, emocional e social.
- b) **Atividades de Desenvolvimento Pessoal e Social** - visam promover as competências de relacionamento interpessoal e autodeterminação/autonomia, o bem-estar e a cidadania, até ao máximo potencial do utente São atividades dinâmicas.
- c) **Atividades Lúdico-Terapêuticas** – Visam desenvolver a ativação físico-funcional e a estimulação sensorial e cognitiva com o objetivo de promover o bem-estar físico e psicológico dos utentes, até ao máximo potencial do utente.
- d) **Atividades Sócio- culturais** - São atividades que proporcionam ao individuo momentos de lazer e enriquecimento cultural e pessoal. Promovem vivências de novas experiências e vivências e proporcionam momentos de bem-estar.
- e) **Atividades Socialmente Úteis**- Atividades que proporcionam a valorização pessoal e o máximo aproveitamento das capacidades e potencial da pessoa, no sentido da sua autonomia. O CAO



desenvolve ASU em estruturas existentes na comunidade. Os utentes poderão receber uma compensação monetária, tendo em conta a duração das tarefas e a eficácia das atividades ou tarefas desenvolvidas.

2. Para desenvolvimento de algumas atividades o CAO utiliza os espaços existentes na comunidade, ex. Pavilhão gimnodesportivo e piscina Municipal.

3. As verbas resultantes da venda dos produtos produzidos nas atividades referidas nomeadamente, nas estritamente ocupacionais, revertem para atividades a favor os utentes, por ex. colónia de férias.

4. O CAO pode, ainda, segurar outros serviços, designadamente:

- a) Alimentação adequada, respeitando as prescrições médicas;
- b) Transporte (mediante vaga, circuitos disponíveis ou quando o utente não tem condições para se deslocar)
- c) Fisioterapia;

5. O CAO pode ainda, disponibilizar outro tipo de serviços, designados de serviços complementares de apoio, não abrangidos pela mensalidade, e que devem ser pagos mediante a tabela de preços em vigor:

- a) Aquisição de bens e serviços;
- b) Acompanhamento a consultas clínicas;
- c) Visitas e colónias de férias;
- d) Produtos de incontinência.

#### **Artigo 7.º (Capacidade Instalada do CAO)**

O CAO tem capacidade para 24 utentes de ambos os sexos e acordo de cooperação para 22.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO**

#### **Artigo 8.º (Condições de Admissão)**

1. São condições de admissão do utente:

1.1) Indivíduos com deficiência, de ambos os sexos, com idade igual ou superior a 16 anos até aos 65 anos, cujas capacidades não permitam, temporária ou permanentemente, o exercício em segurança e bem-estar de uma atividade produtiva;

1.2) Concordância clara do Utente de querer ingressar no CAO ou de quem o representa;

1.3) Concordância do Utente e da família com os princípios, valores e as normas regulamentares da Misericórdia;

1.4) Possuir perfil para a vaga existente, segunda avaliação da equipa técnica multidisciplinar da Instituição;



1.5) Não ter diagnosticadas perturbações na área da saúde mental, que possam interferir contra o bem-estar dos utentes.

#### **Artigo 9º (Critérios de Admissão)**

A admissão dos utentes será feita de acordo com os seguintes critérios:

<b>Critério</b>	<b>Pontuação</b>	<b>Ponderação</b>
<b>Pessoa económica e socialmente desfavorecida</b>	3 pontos	<b>20%</b>
<b>Grau de Deficiência</b>	Deficiência Ligeira-2 pontos	<b>20%</b>
	Deficiência moderada/grave-1 ponto	
<b>Indisponibilidade e/ou ausência de apoio/retaguarda</b>	2 pontos	<b>20%</b>
<b>Ser Irmão/Benfeitor/Voluntário da Misericórdia</b>	+ de 20 anos – 4 pontos	<b>15%</b>
	Entre 19 a 10 anos – 3 pontos	
	Entre 9 a 1 ano – 2 pontos	
	Menos de 1 ano – 1 ponto	
<b>Ser utente da Misericórdia noutras respostas sociais/Serviços</b>	Respostas sociais – 2 pontos	<b>15%</b>
	Serviços – 1 ponto	
<b>Ser residente e/ou natural do concelho de Mortágua</b>	1 ponto	<b>10%</b>
<b>Total</b>		<b>100%</b>

1. A ordem de inscrição não constitui critério de admissão do utente.

2. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o CAO procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

#### **Artigo 10º (Processo de Candidatura)**

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.



2. Os utentes e/ou seus representantes deverão dirigir-se ao (à) Diretor(a) Técnico(a) do CAO, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá, nesse momento, e em cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de dados, apresentar os seguintes documentos:

- a) Bilhete de identidade/Cartão de Cidadão;
- b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- c) Cartão de Contribuinte;
- d) Cartão de Saúde (SNS);
- e) Relatório do médico de família, com o quadro clínico/Saúde do utente;
- f) Última Declaração de IRS (caso faça) e respetiva nota de liquidação;
- g) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- h) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- i) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- j) 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.
- k) Declaração em como consentiu a consulta dos documentos supra, apenas e tão só para o fim previsto, isto é constituir o Processo Individual do Utente e em cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de dados.

3. As inscrições serão aceites durante todo o ano. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus rendimentos.

### **Artigo 11º (Base de Dados de Inscrições)**

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

2. A lista de candidatos é atualizada anualmente. No caso em que o candidato ou o seu representante informar que não está interessado na sua manutenção na lista de candidatos o processo é arquivado, na área administrativa, por um período mínimo de um ano e consequentemente é atualizada a lista.

3. Quando o candidato e/ou representante informar a Instituição sobre novos factos da sua situação socioeconómica, os quais configurem alterações às condições existentes à data da sua inscrição, proceder-se-á a avaliação dos novos requisitos.



**Artigo 12.º (Admissão)**

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato (ou seus responsáveis) feita pelo Diretor(a) Técnico(a) destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas princípios e valores da Misericórdia.
2. Quando houver vagas as admissões serão autorizadas pela Mesa Administrativa. O cálculo da mensalidade é da competência da Direção Técnica mediante os critérios da legislação em vigor.
3. O CAO deve no ato de admissão:
  - a) Prestar ao utente e/ou familiar todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos, deveres e normas internas e do quotidiano do CAO;
  - b) Informar o utente do valor da participação a pagar à Misericórdia;
  - c) Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual previamente definido com o utente/familiares, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
  - d) Informar o utente e o seu responsável do Regulamento Interno;
  - e) Elaborar a relação dos bens e valores que o utente traz consigo, a qual será assinada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a), pelo próprio utente ou familiar, a quem será entregue um duplicado;
4. Será solicitado aos familiares ou aos responsáveis pelo pedido de acolhimento que assumam:
  - a) A obrigação de acompanhar e apoiar a pessoa a acolher durante a estadia no CAO;
  - b) A responsabilidade pela receção do utente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de prestação de serviços;
5. A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares ou utentes, poderá originar a não admissão do utente no equipamento ou a respetiva exclusão.

**Artigo 13.º (Acolhimento do Utente no CAO)**

1. O Programa de Acolhimento é implementado durante o período de adaptação acordado com o utente e/ou o seu representante/acompanhante, não devendo ser inferior a um mês. Neste período dar-se-á especial atenção a todas as questões relacionais, com vista a estabelecer laços de relação de proximidade facilitadores deste processo. Na data de admissão será entregue um exemplar do manual de acolhimento ao utente/familiar responsável, o qual contempla informações sobre o funcionamento da resposta social.
2. As regras relativas a procedimentos no âmbito do acolhimento dos utentes são as seguintes:
  - 2.1. No primeiro dia, estará presente o Diretor Técnico da resposta social que, desenvolverá as seguintes funções:
    - a) Apresentar o espaço que o utente habitará e facilitar a sua instalação.
    - b) Dar a conhecer a equipa de colaboradores da Instituição e respetivo conteúdo funcional;



- c) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
- d) Avaliar as reações do utente;
- e) Prestar todos os esclarecimentos em caso de necessidade;
- f) Evidenciar a importância do suporte afetivo e emocional da família/pessoas próximas, para o bem-estar do utente na Instituição;
- g) Evidenciar a importância da participação da família/pessoas próximas do utente em todas as atividades desenvolvidas pela Instituição;
- h) Recordar, sempre que se julgue necessário, as regras de funcionamento da estrutura, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço e no bem-estar do utente.
- i) Divulgar os mecanismos de participação na organização, nomeadamente o sistema de apresentação de sugestões e reclamações.

#### **Artigo 14.º (Período Experimental)**

1.A admissão será feita sempre condicionada ao período experimental não superior a dois meses, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições deste regulamento.

2.No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços e alojamento durante este período, o Utente não será reembolsado das mensalidades já pagas, caso já tenha usufruído dos serviços.

## **Secção II**

### **Relações Contratuais**

#### **Artigo 15.º**

##### **(Contrato de Prestação de Serviços)**

1. A prestação de serviços do CAO pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de celebração com o utente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os Utentes, seus familiares/responsáveis e/ou acompanhante, devem manifestar integral adesão.



3. Para o efeito, os Utentes, familiares/responsáveis e/ou acompanhante, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.

4. Sempre que o utente não possa assinar o regulamento interno nem o contrato de prestação de serviços, por quaisquer razões físicas ou por não saber ler/escrever, deverá ser aposta a sua impressão digital, no lugar da sua assinatura, e escrever-se termo de rogo, assinando o acompanhante/responsável. 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 excecionais e a pedido do Utente, familiar/responsável e/ou acompanhante, ser-lhe-á entregue via e-mail.

### **Artigo 16º (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 email ou mensagens escritas para a morada eletrónica, ou número de telemóvel indicado para o efeito, considerando-se válidas entre as partes.

2.Nos casos em que seja solicitado, poderá a Misericórdia proceder ao envio dos recibos de participação e declarações anuais via email, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.

3.É da exclusiva responsabilidade dos Utentes/Responsáveis a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação, sob pena de se considerarem como válidos, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

### **Artigo 17º (Processo Individual de Utente)**

Para cada Utente que usufrua dos serviços prestados pelo CAO será organizado um Processo Individual (PI) e Confidencial de Utente tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo deve conter: uma declaração em como o utente consentiu a consulta e cópia dos documentos infra, apenas e tão só para o fim previsto:

#### **a) Área Sociofamiliar:**

- Ficha de inscrição;
- Ficha de admissão;
  - Identificação e contacto do familiar e/ou acompanhante pelo acolhimento do Utente;
- Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;



## Regulamento Interno Centro de Atividades Ocupacionais

- Documento (s) comprovativo (s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente [documentos comprovativos dos últimos três meses];
- Declaração dos Rendimentos Capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos capitais;
- Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar ao CAO;
- Registo de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
- Identificação e contacto do representante pelo acolhimento do utente ou dos familiares;
- Plano Individual de Cuidados (PIC);
- Documentos exigidos pelo Sistema de Gestão da Qualidade;
- Documento de registo do consentimento para tratamento de dados para finalidades diferentes do regulado pelo contrato em vigor

a) **Área da 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 CAO.

b) **Área Jurídica:**

- O Utente e/ou o responsável pelo seu acolhimento, deverão assinar um contrato de prestação de serviços com a Misericórdia, onde constem 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 CAO. Sujeitando-se o Utente e o responsável às atualizações do valor do Rendimento *Per Capita* no início de cada ano civil conforme previsto no regulamento anexo à Portaria 196-A/2015 de 1 de Julho, na redação atual.
- Cessação do Contrato de Prestação de Serviços, com indicação da data e motivo. Este documento é realizado e integrado ao processo aquando do seu arquivo.

### Artigo 18º (Lista de candidatos)

1. Na lista de candidatos são registadas as inscrições de potenciais utentes, para posteriormente, proceder à admissão, mediante os critérios definidos. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o utente é informado da não admissibilidade assim como da posição que ocupa na lista de candidatos.
2. A lista de candidatos é atualizada anualmente. Os candidatos são contactados telefonicamente para confirmar o interesse na manutenção da lista de candidatos, caso informem que não estão



interessados são retirados desta.

### CAPÍTULO III

### COMPARTICIPAÇÕES

#### Artigo 19.º (Tabela/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 utente de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.

- **Princípio da justiça social** – pressupõe a existência de uma proporcionalidade no cálculo da comparticipação, para que os utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.

- **Princípio da proporcionalidade** – a comparticipação de cada Utente deve ser determinada de forma proporcional ao seu rendimento.

2. O apuramento da comparticipação do utente, pela utilização da resposta social de CAO, é determinado pela aplicação de uma percentagem sobre o seu rendimento “per capita” de acordo com a Portaria nº 196-A/2015 de 1 de julho na redação atual.

Resposta Social	Percentagem de rendimento per capita	
	Mínima	Máxima
Centro de Atividades Ocupacionais	40%	65%
Lar Residencial e Centro de Atividade Ocupacionais (frequência das duas respostas)	35%	60%

3. Quando o utente frequenta o Lar Residencial e o CAO, em simultâneo, o somatório das duas percentagens de comparticipação, aplicadas a cada resposta social, não pode exceder os 100%

4. As percentagens são aplicadas com base nos rendimentos per capita.



**CAO - Tabela de comparticipação dos utentes/familiares**

<b>Percentagem</b>	<b>Rendimento Per Capita</b>
40%	Até 159€
45%	159€ a 265€
50%	265 a 371€
65%	371 a 530€

5.No caso dos utentes, fora do acordo de cooperação, é livre a fixação de valor, até ao custo real por utente verificado no ano transato.

6.A comparticipação máxima do utente corresponde ao Custo Médio por Utente, registado no ano transato, e devidamente afixado em local visível.

7.O CAO pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, e que não estão incluídos na mensalidade, que são pagos mediante preçário devidamente afixado.

8.Serão solicitados anualmente ao Utente, familiar/responsável e/ou acompanhante, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.

9.Quando se verifique alguma alteração da situação socioeconómica do agregado familiar que determine alteração da respetiva comparticipação mensal, o Utente ou familiar, podem 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 (Conceitos)**

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

**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.

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

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



1. Do trabalho dependente;
2. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
3. De Pensões;
4. De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
6. Prediais;
  - 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 da 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.
- f) Participação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação
- g) 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 até ao valor correspondente ao Custo Médio por Utente, registado no ano transato, e devidamente afixado.

#### **Artigo 21º (Cálculo do Rendimento Per Capita)**

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

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

**Sendo:**

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos

#### **Artigo 22.º(Prova dos rendimentos e despesas do utente)**

1.A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação, nomeadamente pensões sociais.



2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e, após efetuar 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 agregado familiar, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima. A comparticipação familiar máxima, não pode exceder o custo médio real por 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 por esta área.

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 3.º (Comparticipação do Utente)**

1. As mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, tendo em conta o disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.
2. Os Complementos por Dependência fazem parte do rendimento do utente para o cálculo do rendimento *per capita*.
3. A comparticipação do Utente é mensal e deverá ser liquidada entre o 5º e o 15º dia útil do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão, nos serviços administrativos ou por transferência bancária.
4. As ausências do utente, por motivo de doença ou férias com duração consecutiva igual/superior a quinze dias, conferem o direito à redução de 10% e igual ou superior a 30 dias uma redução de 25% sobre a mensalidade.
5. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isto não se registre, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.
6. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, após análise da causa do atraso pela Mesa Administrativa, poderá ser motivo para exclusão da resposta social.
7. Iniciando-se a frequência do CAO 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.



8. Decorrendo o falecimento do utente na primeira quinzena do mês, será devolvido o valor correspondente à 2ª quinzena do mês, no caso do falecimento decorrer na 2ª quinzena o responsável pelo pagamento não terá direito a qualquer devolução.

## CAPÍTULO IV

### Condições Gerais de Funcionamento

#### Artigo 24.º (Horário de Funcionamento)

1. O CAO funciona 5 dias por semana, entre as 08h.30 e as 18.00h, podendo ser alargados a outros períodos, de forma a adequar á atividade profissional dos responsáveis.

#### 2. Horário das refeições:

As refeições serão servidas no refeitório do CAO no seguinte horário:

Reforço da manhã (caso o utente solicite) – 10h00

Almoço-12h:15

Lanche.16h:15

3. O utente respeitará os horários das refeições estabelecidos, salvo situações especiais atendíveis pelo (a)Diretor(a) Técnico (a).

4. Não é permitida a entrada de visitas, no refeitório, salvo em situações devidamente autorizadas pelo Diretor (a) técnico (a).

#### Artigo 25.º (Paridade e Local de Alimentação)

1. A alimentação é variada, equilibrada e igual para todos, o Utente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde e de acordo com as disposições correntes na dieta e no nutricionismo.

2. As refeições são servidas no refeitório do CAO.

#### Artigo 26.º (Proibição de outros alimentos)

Para o regular funcionamento do CAO é proibido aos utentes e as visitas:

- Adquirir e trazer para o CAO bebidas alcoólicas para seu uso ou uso de outros utentes;
- Usar nas instalações privativas quaisquer alimentos servidos no refeitório;
- Entregar alimentos/bebidas aos utentes sem dar conhecimento aos Colaboradores de serviço.

#### Artigo 27.º (Visitas)

1. É livremente facultada a visita de familiares e amigos aos utentes do CAO, contando que se efetive no período diário seguinte:

- **Dias úteis: 17h:00 às 18h:00**



Fora destes horários poderão os familiares/visitantes solicitar autorização prévia ao Diretor Técnico ou a quem o substitui.

**Artigo 28.º (Saídas ou pedidos de licença ou dispensa)**

1.As saídas são livres, estando apenas subordinadas a um horário próprio, elaborado de acordo com o funcionamento do CAO, e devendo-se acatar o seguinte:

- a) Os utentes invisuais, mentalmente mais debilitados ou aqueles cuja saída, por qualquer limitação física, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou amiga que assuma a responsabilidade do seu regresso ao CAO e do seu amparo físico e material;
- b) Os utentes são dispensados, sempre que o desejem, do almoço e do lanche do mesmo dia, mediante informação ao/á Diretor (a) Técnico (a);
- c) Os utentes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham o acordo do Médico de família;
- d) No caso de o Utente que deseje sair de modo voluntário e definitivo do CAO, terá de declarar por si ou por Acompanhante, e através de forma escrita a cessação do contrato;
- e) É registado em impresso próprio a saída e a entrada do utente do CAO.

**Artigo 29.º (Condições de higiene pessoal)**

1.Será obrigatório que todos os utentes façam a higiene diariamente, obedecendo ao mais rigoroso asseio pessoal.

**Artigo 30.º (Passeios e deslocações)**

1.Os passeios ou deslocações fazem parte das atividades. Pode o CAO solicitar apoio monetário para a dinamização de alguns passeios ou visitas ex. colónias de férias, visitas a museus etc.

**Artigo 31.º (Responsáveis)**

1.Os familiares/responsável obrigam-se, a sempre que possível, participar no apoio ao utente, desde que tal contribua para o bem-estar e equilíbrio psicoafectivo deste, podendo para o efeito prolongar a sua permanência nas instalações do CAO, mediante autorização previamente concedida pelo Diretor (a) Técnico (a).



**Artigo 32.º (Acidentes)**

- As despesas referentes a acidentes no decorrer das atividades estão cobertas pelo seguro do CAO;
- No caso de ocorrer qualquer tipo de acidente, o equipamento prestará os primeiros socorros, devendo, sempre que a gravidade da situação o exija, o utente ser transportado para a Unidade de Saúde mais próxima.
- Sempre que ocorra qualquer acidente, a família será informada telefonicamente logo que possível.

**Artigo 33.º (Direitos dos Utentes)**

1. Os utentes do CAO têm o direito de:
  - a) Usufruir dos serviços constantes deste Regulamento;
  - b) Serem tratados com respeito e urbanidade pelos demais utentes em bom estado biopsico, colaboradores e direção da Misericórdia;
  - c) Terem asseguradas condições de bem-estar e qualidade de vida, bem como de respeito pela individualidade e dignidade humana;
  - d) Serem ouvidos na tomada de decisões que os possam afetar e participarem na vida social e cultural da comunidade;
  - e) Participarem na vida da Misericórdia, nomeadamente, no planeamento de atividades de que vão de encontro às suas expetativas e que desenvolvam as suas competências;
  - f) Aceder a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;
  - g) Serem tratados com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - h) Exigir qualidade nos serviços prestados.

**Artigo 33º (Deveres dos Utentes)**

Os utentes do CAO devem:

- a) Cumprir com as normas deste Regulamento;
- b) Pagar as mensalidades durante o mês corrente, pelos serviços prestados;
- 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 trazer objetos potencialmente perigosos para o CAO, como navalhas, facas, isqueiros, fósforos entre outros;
- f) Zelar pela conservação dos espaços que utilizam no CAO, bem como colaborar para que estes se mantenham com o desejado asseio e arrumo;



- g) Dar conhecimento e reclamar junto do (a) Diretor (a) Técnico (a) de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a utentes/colaboradores quer quanto ao funcionamento dos serviços respetivos, no sentido de serem tomadas as necessárias providências;
- h) Apresentar perante o Provedor, ou Diretor (a) Técnico (a), sugestões, reclamações ou queixas que porventura entenda subscrever.

#### **Artigo 34.º (Direitos da Misericórdia)**

São direitos da Instituição:

- a) Exigir dos utentes o cumprimento do presente Regulamento.
- b) Encaminhamento do utente para outra Resposta Social da Misericórdia ou exterior a esta, que a Legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do utente e dos colaboradores, em articulação com os familiares e ou responsável pelo utente.
- c) Rescisão de Contrato com o utente nos termos do Art. 37º do presente Regulamento.

#### **Artigo 35.º (Deveres da Misericórdia)**

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

- a) Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
- b) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos utentes, dentro do âmbito das suas competências;
- c) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento do CAO;
- d) Fornecer a cada Utente ou familiar responsável, 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 CAO
- g) Afixar, em local visível, o nome do (a) Diretor (a) Técnico (a), o mapa das ementas, turnos e horários de visitas;
- h) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social.
- i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos Utentes, cumprindo as regras de RGPD.
- j) Dispor de um livro de reclamações e livro de reclamações Eletrónico.



**Artigo 36º (Acompanhante)**

1. O responsável/Acompanhante 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 acompanhante, prestando unicamente a estas quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.
3. O Responsável tem os seguintes direitos:
  - 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 CAO, sempre que o solicite e tal seja justificado;
  - c) A efetuar reclamações e sugestões;
  - d) A 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 alojamento e 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 e presente regulamento, 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 relativamente ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, bem como 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 acompanhante/responsável, quando por qualquer razão o utente esteja impedido de o fazer.

**CAPÍTULO V**  
**DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS**

**Artigo 37.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) Exclusão da Misericórdia.
- 3. Ficam sujeitos ao cancelamento do seu lugar na Misericórdia os utentes que manifestem sintomas de doença, ou comportamento que perturbe o bom funcionamento que deve existir na Instituição.
- 4. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ter encaminhamento para o procedimento judicial.

**Artigo 38.º (Cessação da Prestação de Serviços)**

- 1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
  - a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
  - b) Caducidade (falecimento do Utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Misericórdia ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência do CAO por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
  - c) Revogação por uma das partes;
  - d) Incumprimento;
  - e) Inadaptação do Utente.
- 2. Em caso do Utente ou Responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com 30 dias de antecedência.
- 3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
- 4. 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) Existência de dívidas à Misericórdia, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
  - c) Desrespeito pelas regras do CAO, Equipa Técnica ou demais colaboradores;
  - 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 conjuntamente, para o utente.
- 8. A rescisão do contrato por justa causa, implica a evacuação do utente das instalações do CAO, 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 daquela todas as despesas efetuadas.

## CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES GERAIS

### Artigo 39.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 Direto(a) Técnico(a) a preencher por um(a) Técnico(a) com curso superior na área das ciências sociais, monitores, técnica de educação especial, fisioterapeuta, psicólogo, Técnica de Serviço Social, auxiliares de serviços gerais, motorista, administrativa e cozinheiro.

Deverá estar afixado o organograma da resposta social, bem como o quadro de pessoal da mesma, assim como a declaração de nomeação do Diretor Técnico.

### Artigo 40.º (Direção Técnica)

- 1.A Direção Técnica do CAO da Misericórdia deve ser assegurada por um elemento com formação superior técnica e académica adequada, na área das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

### Artigo 41.º (Deveres Gerais dos Colaboradores)

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. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
6. Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus utentes e trabalhadores.



7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
11. Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos interesses, participando os atos que os lesem e de que tenham conhecimento.
12. Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
13. Comunicar as faltas e deficiências ao/à Diretor (a) Técnico (a) de que tenham conhecimento.
14. Não exercer qualquer influência nos utentes ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

**Artigo 42.º (Direitos Gerais dos Colaboradores)**

O/A colaborador(a) em serviço tem direitos:

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

**CAPÍTULO VII**

**CULTO**

**Artigo 43.º (Culto Religiosos)**

Apesar do cariz católico da Misericórdia, está salvaguardada a liberdade para a prática de outros cultos religiosos pelos utentes.

**CAPÍTULO VIII**

**FUNERAL**

**Artigo 44.º (Custeamento do Funeral e Sufrágios)**

1-As despesas com o funeral e sufrágios de um Uteute são da responsabilidade da família do mesmo, salvo no caso de Uteute sem possibilidades económicas e sem que outrem tome tempestivamente tal compromisso junto da Misericórdia, devendo então esta suportar os encargos e arrecadar qualquer benefício/ subsídio da Segurança Social, respeitante aos custos com o funeral.



**CAPÍTULO IX**  
**VESTUÁRIO, VALORES E ESPÓLIO**

**Artigo 45.º (Roupa e Haveres Pessoais)**

1. Tendo possibilidades materiais, o novo Utente deverá fazer-se acompanhar de roupas consideradas indispensáveis ao seu uso pessoal, bem como poderá ainda transportar consigo os haveres estritamente pessoais, referidos no Manual de Acolhimento do utente.
2. Sempre que houver alguma alteração à relação acima descrita, o Utente obriga-se a transmiti-la ao/à Diretor (a) Técnico (a), identificando tal valor ou objeto, para efeito de abate ou acréscimo na relação inicialmente elaborada, seguindo o processamento previsto no número anterior.

**Artigo 46.º (Enxovais e Valores)**

Os utentes que disponham de objetos de valor poderão colocá-los à guarda da Misericórdia, entregando-os aos Serviços da Misericórdia, sendo que, esta após identificação dos mesmos, os guardará num cofre de uma entidade bancária.

Os valores em dinheiro de que os utentes são portadores para as suas despesas pessoais são da exclusiva responsabilidade do utente não se responsabilizando a Misericórdia pela sua perda ou extravio.

**Artigo 47.º (Devolução de Bens Pessoais)**

1. No caso de saída voluntária ou perda do seu estatuto de utente do CAO, serão restituídos ao Utente, mediante termo de entrega, todos os bens móveis e objetos que sejam sua pertença.
2. Em caso de falecimento, os Serviços Administrativos conjuntamente com o/a Diretor(a) Técnico(a) procederão ao arrolamento do espólio, através de auto, até ao final do primeiro dia útil após o óbito, com vista a posterior entrega aos herdeiros legítimos, na pessoa do cabeça-de-casal ou de representante legal, dos bens móveis e objetos de que o falecido não tiver disposto válida e eficazmente para depois da morte.
3. Com a verificação do decesso, o Diretor Técnico, independentemente do disposto no número anterior, procederá de imediato à recolha e guarda dos bens e valores do falecido.
4. No que se refere ao espólio dos utentes, a Misericórdia rege-se pelas regras consagradas na legislação em vigor.
5. Havendo disposições deixadas quanto a valores, mesmo que por escrito particular, mas apenso ao respetivo processo individual, serão estes entregues de acordo com a vontade real e final do autor da sucessão, não sendo admitidos legados a favor de colaboradores da Misericórdia.

**CAPÍTULO X**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS****Artigo 48.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 este assiste.

**Artigo 49.º (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 50.º (Disposições Complementares)**

1. Todos os utentes, no respeito pelos seus credos religiosos e se assim for expressa a sua vontade, devem, obrigatoriamente, passar os dias festivos com/em família (ex: Natal, Páscoa), salvo em situações excecionais.

**Artigo 51.º (Reclamações e Caixa de Sugestões/Reclamações e Elogios)**

1. A Misericórdia dispõe de Caixa de Sugestões/livro de Reclamações que se encontram junto à receção do estabelecimento. O referido documento existe também em suporte digital, o qual poderá ser acedido através do site ou endereço eletrónico.

2. As sugestões e/ou reclamações apresentadas serão analisadas pela Gestão da Qualidade e encaminhadas à Mesa Administrativa da Misericórdia, que deliberará em conformidade e informará a resolução ao preponente da sugestão/ reclamação.

3. Anualmente é aplicado um questionário de avaliação do grau de satisfação aos utentes/familiares responsáveis que após ser submetido a tratamento serão divulgados os resultados e traçadas ações de melhoria

**Artigo 52º (Livro de registo de ocorrências)**

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social; O Livro de Registo de Ocorrências é visto diariamente pela Direção Técnica.

**Artigo 53.º (Entrada em Vigor)**

O presente Regulamento entra em Vigor em 12 de agosto de 2020.



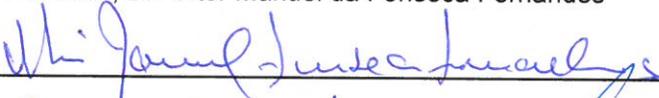
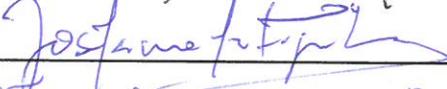
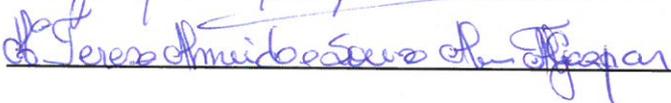
**Artigo 54.º (Aprovação, Edição e Revisões)**

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

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Irmandade da Santa Casa da Misericórdia de Mortágua, aos 9 dias do mês de julho de 2020.

**A Mesa Administrativa**

Provedor, Dr. Vítor Manuel da Fonseca Fernandes

  
\_\_\_\_\_  
  
\_\_\_\_\_  
  
\_\_\_\_\_  
  
\_\_\_\_\_  
  
\_\_\_\_\_