



## **Regulamento Interno**

**Centro de Convívio**

## 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 - Objetivos do Regulamento.....	3
Artigo 4.º - Missão e Objectivos do CC.....	3
Artigo 5.º - Serviços e Atividades Desenvolvidas.....	4
Artigo 6.º - Capacidade instalada do CC.....	4
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES .....	4
Artigo 7.º - Condições de Admissão.....	4
Artigo 8.º - Critérios de Admissão .....	5
Artigo 9.º - Admissão .....	5
Secção I – Relações Contratuais.....	5
Artigo 10.º - Registo de Utentes.....	5
Artigo 11.º - Contrato de Prestação de Serviços.....	5
Artigo 12.º - Comunicações .....	6
Artigo 13.º - Processo Individual do Utente.....	6
CAPÍTULO III - COMPARTICIPAÇÕES .....	7
Artigo 14.º - Determinação da Comparticipação .....	7
Artigo 15.º - Cálculo do rendimento <i>per capita</i> .....	7
Artigo 16.º - Prova dos rendimentos e despesas do utente .....	8
Artigo 17.º - Conceitos .....	8
CAPITULO IV - CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO.....	8
Artigo 18.º - Horário de Funcionamento.....	8
Artigo 19.º - Regras gerais de funcionamento .....	9
Artigo 20.º - Direitos dos Utentes.....	9
Artigo 21.º - Deveres dos Utentes.....	9
Artigo 22.º - Direitos da Misericórdia.....	9
Artigo 23.º - Deveres da Misericórdia.....	9
CAPÍTULO V - DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS .....	10
Artigo 24.º - Sanções/Procedimentos .....	10
Artigo 25.º - Cessação da prestação de serviços .....	10
CAPÍTULO VI – PESSOAL, DISPOSIÇÕES GERAIS.....	11
Artigo 26.º - Quadro de Pessoal .....	11
Artigo 27.º - Direção Técnica .....	12
Artigo 28.º - Coordenação e Orientação .....	12
Artigo 29.º - Deveres Gerais dos (as) Funcionários (as).....	12
Artigo 30.º - Direitos Gerais dos (as) Funcionários (as).....	13

---

CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS .....	13
Artigo 31.º - Alterações ao Regulamento .....	13
Artigo 32.º - Integração de Lacunas.....	13
Artigo 33.º - Livro de Reclamações.....	13
Artigo 34.º - Entrada em Vigor .....	14
Artigo 35.º - Aprovação, Edição e Revisões .....	14

## **CAPÍTULO I DENOMINAÇÃO E FINS DO CENTRO DE CONVÍVIO**

### **Artigo 1º Âmbito de aplicação**

1. O presente Regulamento Interno contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos utentes, da resposta social, 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 Misericórdia 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.

### **Artigo 3º Objetivos do Regulamento**

1. 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.

### **Artigo 4º Missão e Objetivos do Centro de Convívio**

1. O Centro de Convívio, da Misericórdia de Fátima-Ourém é uma resposta social de apoio ao desenvolvimento de atividades sócio-recreativas e culturais, organizada e dinamizada com a participação ativa das pessoas idosas de toda a comunidade.
2. Com as atividades desenvolvidas pretende contribuir para a estabilização e/ou retardamento dos fatores evolutivos associados ao processo natural de envelhecimento.
3. 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.
4. 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 responsabilidade, da entreatajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e eco-

nomia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da conservação dos direitos adquiridos, da tolerância e da informação.

5. O Centro de Convívio, nas suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:
  - a. Proporcionar um local de reunião e convívio entre os clientes com um ambiente calmo, confortável e humanizado;
  - b. Garantir e respeitar a independência, a individualidade, a privacidade e livre expressão de opinião;
  - c. Favorecer o bem-estar físico e psicológico;
  - d. Dignificar sentimentos de interação, auto-estima e segurança de forma a contribuir para a estabilização e o retardamento do processo de envelhecimento;
  - e. Evitar o isolamento, proporcionando relações interpessoais com pessoas do mesmo grupo etário e/ou com outros grupos etários;
  - f. Potenciar a integração social;
  - g. Contribuir para a manutenção do idoso no seu meio habitual de vida indo ao encontro das suas raízes e reforçando a sua identidade;
  - h. Promover os direitos e deveres da pessoa idosa.

#### **Artigo 5º** **Serviços e atividades desenvolvidas**

1. No Centro de Convívio serão desenvolvidas as seguintes atividades:
  - a. Convívio semanal;
  - b. Ocupação de tempos livres;
  - c. Lúdicas, desportivas e socioculturais;
  - d. Formação/Informação diversificada;
2. Serão disponibilizados aos utentes os seguintes serviços:
  - a. Transporte;
  - b. Lanche gratuito;
3. A Misericórdia em cooperação com outras instituições públicas, sociais ou privadas pode diversificar as atividades e/ou serviços disponibilizados.

#### **Artigo 6º** **Capacidade instalada do CC**

1. A capacidade do Centro de Convívio é de 20 utentes de ambos os sexos.

### **CAPÍTULO II** **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

#### **Artigo 7º** **Condições de Admissão**

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

- d. Enquadrar-se nos critérios de admissão estabelecidos no presente regulamento.

### **Artigo 8.º** **Crítérios de Admissão**

1. São critérios de admissão:
  - a. Ser residente, natural, com ligação familiar ou afetiva ao Concelho;
  - b. Risco de isolamento social e/ou geográfico;
2. A prioridade de cada situação será encontrada pela conjugação dos vários critérios de admissão, pelo que, em caso de empate, poderá optar-se pela data de inscrição e pela qualidade de irmão da resposta social.

### **Artigo 9º** **Admissão**

1. 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.

### **Secção I** **Relações Contratuais**

#### **Artigo 10º** **Registo de utentes**

1. Deverá existir registo de Utes, atualizado, onde conste a identificação do Ute, motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência.

#### **Artigo 11º** **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 e o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do utente, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável, devendo ainda se aposta impressão digital do utente, e escrever-se termo de rogo.
5. O Regulamento Interno, salvo em casos excecionais e a pedido do Responsável, ser-lhe-á entregue via e-mail.

## **Artigo 12º**

### **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 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 13º**

### **Processo Individual de Utente**

1. Para cada Utente que usufrua dos serviços prestados pelo CC será organizado um Processo Individual e Confidencial de Utente tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo é numerado e deve englobar:

#### **a. Área Sócio-Familiar:**

- 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. - Última 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. - Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;

#### **b. Área jurídica:**

- i. - O Utente e o seu familiar direto, e/ou um responsável, deverão assinar um contrato de prestação de serviços com a Misericórdia, donde conste obrigatoriamente os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária

- ria 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 início de cada ano civil;
- ii. – Declaração de vontade.

### **CAPÍTULO III COMPARTICIPAÇÕES**

#### **Artigo 14º Determinação da Comparticipação**

1. Na determinação das comparticipações dos Utentes deverão ser observados os seguintes princípios:
  - Princípio da universalidade – os serviços devem prever o acesso e integração de Utentes de todos os níveis sócio-económicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.
  - Princípio da justiça social – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os Utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.
  - 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 pela circular nº 4 de 16-12-2014, “para as respostas sociais Centro de Convívio a comparticipação familiar pela utilização desta resposta é variável, avaliada caso a caso, em função das características do território, das atividades e dos serviços prestados aos utentes”.
3. As mensalidades poderão ser atualizadas, no início de cada ano civil, de acordo com a lei em vigor, em consequência do aumento do custo de vida e dos serviços, sendo o cliente e os seus responsáveis sempre notificados com uma antecedência mínima de 30 dias.
5. Será solicitada anualmente ao Utente, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.

#### **Artigo 15º 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<sup>1</sup>

N= Número de elementos

---

<sup>1</sup> Ver – Conceitos



### **Artigo 16º**

#### **Prova dos rendimentos e despesas do utente**

1. A prova dos rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Misericórdia convencionar um montante de participação do utente.
3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do utente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da participação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do utente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

### **Artigo 17º**

#### **Conceitos**

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

1. **Agregado Familiar** – é o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum.
2. **Rendimento Mensal Líquido do Agregado Familiar** – é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os subsídios de férias e de Natal.

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

1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
2. Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
3. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
4. Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
5. 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.

## **CAPÍTULO IV CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO**

### **Artigo 18º**

#### **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 19º** **Regras Gerais de Funcionamento**

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

### **Artigo 20º** **Direitos dos Utentes**

1. São direitos do cliente do Centro de Convívio:
  - a. Frequentar a resposta social por vontade própria;
  - b. Ser tratado com respeito e dignidade;
  - c. Participar nas actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  - d. Ser ouvido nos seus sentimentos e opiniões;
  - e. Reclamar, verbalmente ou por escrito.

### **Artigo 21º** **Deveres dos Utentes**

1. São deveres dos clientes do Centro de Convívio:
  - a. Manter um bom relacionamento com os funcionários e com a instituição em geral;
  - b. Evitar os conflitos, por forma, a contribuir para um relacionamento saudável com os funcionários, os outros clientes e para um bom ambiente geral da Instituição;
  - c. Cumprir as normas constantes do presente regulamento, das quais deve tomar conhecimento aquando da sua admissão;
  - d. Efectuar o pagamento da mensalidade até ao dia 10 de cada mês;
  - e. Respeitar os horários das actividades e do lanche, por forma, a não prejudicar o bom funcionamento da instituição.
  - f. Zelar pelo azeio e conservação dos espaços que utiliza e apresentar-se limpo e arranjado;
  - g. Avisar a instituição de qualquer alteração e/ou ocorrência.

### **Artigo 22º** **Direitos da Misericórdia**

1. 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. Rescindir de Contrato com o utente nos termos do Artigo 25º do presente Regulamento.

### **Artigo 23º** **Deveres da Misericórdia**

1. A Misericórdia, além das demais obrigações legais ou constantes deste regulamento, obriga-se a:
  - a. Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;

- b. Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos utentes, dentro do âmbito das suas competências;
  - c. Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento do 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;
2. Afixar, em local visível, o nome da Diretora Técnica e o mapa das ementas;
  3. Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social.

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

### **Artigo 24º Sanções/Procedimentos**

1. Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na Misericórdia.
2. As sanções serão aplicadas pela Mesa Administrativa aos utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
  - a. Advertência;
  - b. Cessação do contrato de prestação de serviços
3. Ficam sujeitos ao cancelamento da prestação de serviços, os utentes que manifestem sintomas de doença mental, ou comportamento antissocial, que perturbe o bom funcionamento da resposta social.
4. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ser encaminhamento para o procedimento judicial.

### **Artigo 25º 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 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. 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 a saída do utente do CC, no prazo máximo de 10 dias, sendo da sua conta, do familiar ou do seu responsável todas as despesas inerentes à sua saída, 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 cessar em conjunto para o utente, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.

## **CAPITULO VI PESSOAL DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **Artigo 26º 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 Diretora Técnica a preencher por um(a) Técnico(a) com curso superior com formação na área das Ciências Sociais e Humanas.
3. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia.
4. Deverá estar afixado o organograma da Misericórdia e da Resposta Social, bem como o quadro de pessoal da mesma.

### **Artigo 27º** **Direção Técnica**

1. A Direção Técnica é assegurada por uma Técnica, com formação académica na área das Ciências Sociais e Humanas.

### **Artigo 28º** **Coordenação e Orientação**

1. A coordenação do CC compreende todos os poderes próprios e delegados pela Provedora à Diretora Técnica, estabelecidos em conformidade com a filosofia inerente a uma verdadeira casa comum de fraternidade e com os objetivos do Compromisso da Misericórdia.
2. A Diretora Técnica é coadjuvada nas suas funções por Técnicos Sociais, Encarregadas de setor e Ajudantes Familiares/Domiciliárias, sendo substituída nas suas ausências e impedimentos por um funcionário previamente designado para o efeito pela Provedora sob proposta da Diretora Técnica.
3. Os aspetos de administração e orientação são despachados com a Provedora, devendo porém os aspetos técnicos de serviço ser tratados pela Diretora Técnica, que orientará a resposta social e distribuirá as atividades pelo pessoal.
4. As funções de cada membro da equipa do CC estão enunciadas no manual de funções da Misericórdia, que poderá ser disponibilizado a quem o solicitar.

### **Artigo 29º** **Deveres Gerais dos (as) Funcionários (as)**

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da Misericórdia.
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia.
3. Tratar os utentes 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 funcionários.
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 nos atos que os lesassem e de que tenham conhecimento.
12. Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
13. Comunicar as faltas e deficiências à Diretora Técnica 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 30º**  
**Direitos Gerais dos (as) Funcionários (as)**

1. O Funcionário(a) em serviço tem direitos:
  - a. Consignados na legislação em vigor;
  - b. A serem tratados com dignidade e respeito.

**CAPITULO VII**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Artigo 31º**  
**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.
2. As alterações ao presente regulamento deverão ser comunicadas à entidade competente, ISS, IP, para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social.

**Artigo 32º**  
**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 33º**  
**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.

### **Artigo 34º** **Entrada em Vigor**

1. O presente Regulamento entra em vigor no primeiro dia útil após a aprovação pela Mesa Administrativa.

### **Artigo 35º** **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 treze dias do mês de Abril de dois mil e quinze.

**Pel' A Mesa Administrativa**

**A Provedora**

---

(Fernanda Rosa)