



Santa Casa da Misericórdia
São Brás de Alportel

REGULAMENTO INTERNO

REFEITÓRIO /CANTINA SOCIAL

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa assegurar os seguintes objetivos:

- *Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;*
- *Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Resposta Social;*
- *Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais.*

ÍNDICE

CAPÍTULO I	5
DENOMINAÇÃO E FINS DO REFEITÓRIO/CANTINA SOCIAL	5
Artigo 1.º	5
(Âmbito de aplicação)	5
Artigo 2.º	5
(Legislação aplicável)	5
Artigo 3.º	5
(Objectivos do regulamento)	5
Artigo 4.º	5
(Fins e objetivos)	5
CAPÍTULO II	5
PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES	5
Artigo 5.º	5
(Processo de candidatura e condições gerais de admissão)	5
Artigo 6.º	6
(Critérios de admissão)	6
Artigo 7.º	6
(Documentos a apresentar)	6
Artigo 8.º	7
(Processo de admissão)	7
Artigo 9.º	7
(Lista de espera)	7
Artigo 10.º	7
(Período de ambientação)	7
Artigo 11.º	7
(Por quem é feita a admissão)	7
Artigo 12.º	7
(Processo individual)	7
CAPÍTULO III	8
COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA	8
Artigo 13.º	8
(Comparticipação familiar)	8
Artigo 14.º	8
(Conceitos)	8
Artigo 15.º	10
(Cálculo do rendimento “per capita”)	10
Artigo 16.º	10
(Prova dos rendimentos e despesas)	10
CAPÍTULO IV	11
ACTIVIDADES, SERVIÇOS E FUNCIONAMENTO	11
Artigo 17.º	11
(Serviços)	11

Artigo 18.º	11
(Capacidade).....	11
Artigo 19.º	11
(Localização e horário de funcionamento).....	11
CAPÍTULO V.....	11
DIREITOS E DEVERES.....	11
Artigo 20.º	11
(Deveres da Misericórdia)	11
Artigo 21.º	12
(Direitos da Misericórdia).....	12
Artigo 22.º	12
(Deveres dos utentes)	12
Artigo 23.º	12
(Direitos dos utentes).....	12
CAPÍTULO VI.....	12
SANÇÕES E CESSAÇÃO DOS SERVIÇOS	12
Artigo 24.º	12
(Sanções / Procedimentos)	12
Artigo 25.º	13
(Cessaç�o da presta�o de servi�os).....	13
CAPÍTULO VII.....	13
PESSOAL – DISPOSI�ES GERAIS	13
Artigo 26.º	13
(Defini�o do quadro de pessoal e crit�rio de sele�o).....	13
Artigo 27.º	14
(Conte�dos funcionais da equipa)	14
CAPITULO VIII.....	16
DEVERES E DIREITOS DO PESSOAL EM SERVI�O NA MISERIC�RDIA	16
Artigo 28.º	16
(Deveres gerais dos colaboradores).....	16
Artigo 29.º	17
(Direitos gerais dos colaboradores)	17
CAPITULO IX.....	17
DISPOSI�ES FINAIS	17
Artigo 30.º	17
(Normas diversas de funcionamento).....	17
Artigo 31.º	18
(Altera�es ao regulamento)	18
Artigo 32.º	18
(Integra�o de lacunas).....	18
Artigo 33.º	18
(Centros de arbitragem).....	18
Artigo 34.º	18
(Livro de reclama�es)	18
Artigo 35.º	18

(Entrada em vigor).....	18
Artigo 36.º	18
(Aprovação, edição e revisões)	18



CAPÍTULO I

DENOMINAÇÃO E FINS DO REFEITÓRIO/CANTINA SOCIAL

Artigo 1.º **(Âmbito de aplicação)**

O presente Regulamento Interno contém as normas que disciplinam a frequência e o acesso, pelos respetivos utentes, da resposta social Refeitório Social/Cantina Social, da Santa Casa da Misericórdia de São Brás de Alportel, sita em Praceta da Misericórdia, n.º 20, doravante abreviados por Refeitório e Misericórdia, respetivamente.

Artigo 2.º **(Legislação aplicável)**

O Refeitório rege-se pelos princípios gerais estabelecidos no Compromisso da Misericórdia, normativos aplicáveis, pelo disposto no presente regulamento e pelo Acordo de Cooperação estabelecido com o Instituto de Solidariedade de Segurança Social IP/Centro Distrital de Faro.

Artigo 3.º **(Objetivos do Regulamento)**

1. O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:
 - a) Definir as regras indispensáveis ao funcionamento da Resposta Social;
 - b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Refeitório.

Artigo 4.º **(Fins e objetivos)**

1. O Refeitório é uma resposta social dirigida a pessoas e grupos economicamente desfavorecidos que por motivo de ordem económica, social, cultural ou outro impedimento não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas.
2. O Refeitório tem como objetivos:
 - a) Garantir alimentação a população carenciada;
 - b) Promover a autoestima através da prática de hábitos de higiene;
 - c) Sinalizar/diagnosticar situações, tendo em vista um encaminhamento.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES

Artigo 5.º **(Processo de candidatura e condições gerais de admissão)**

1. O processo de admissão inicia-se com uma das seguintes premissas:
 - a) Envio de um relatório social detalhado do utente, emitido por uma entidade pública;

- b) Atendimento e avaliação inicial pelo Técnico Responsável, quando o apoio seja solicitado pelo utente à Misericórdia.
2. A proposta de admissão dos utentes é efetuada pelo Diretor Técnico, responsável pela Resposta Social, composta por uma avaliação socioeconómica.
3. A determinação do grau de carência é da estrita competência da Direção Técnica, exceto no caso de utentes encaminhados pelo Serviço Local da Segurança Social, em que a determinação do grau de carência será da competência do Técnico que faz o encaminhamento.

Artigo 6.º
(Critérios de admissão)

1. Para a admissão de utentes será realizado um estudo técnico, do qual resultará um processo sociofamiliar.
2. A admissão é feita de acordo com os seguintes critérios:
 - a) Indivíduo maior de 18 anos;
 - b) Residência no concelho;
 - c) Situação de sem abrigo;
 - d) Passantes em situação de carência;
 - e) Baixo rendimento “*per capita*” do agregado familiar, ou seja, rendimento igual ou inferior ao valor da pensão social em vigor;
 - f) Desemprego de longa duração;
 - g) Situação de ex-recluso, doença, separação e/ou abandono;
 - h) Pensionista;
 - i) Beneficiário de RSI.

Artigo 7.º
(Documentos a apresentar)

1. Para admissão no Refeitório Social é necessário a apresentação dos seguintes documentos:
 - a) Documento de identificação;
 - b) Cartão de contribuinte / NIF;
 - c) Cartão de beneficiário da Segurança Social;
 - d) Cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde;
 - e) Recibos de vencimento e/ou comprovativo de prestações sociais (RSI, subsídio de desemprego, abono de família, pensão e outros);
 - f) Declaração do Centro de emprego em como se encontra inscrito;
 - g) Declaração de rendimentos;
 - h) Comprovativo de despesas de habitação;
 - i) Comprovativo de outras despesas, como água, luz, gás, medicação para doenças crónicas e transportes públicos;

- j) Declaração médica, quando necessária, comprovativa do estado de saúde do utente e outras informações como dieta, medicação e alergias;
- k) Na impossibilidade da apresentação dos documentos referidos no ponto anterior, apenas e após avaliação pelo Diretor Técnico, podem os utentes usufruir da Resposta Social.

Artigo 8.º
(Processo de admissão)

1. A admissão passará, obrigatoriamente, por uma entrevista ao candidato feita pelo Diretor Técnico, destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como:
 - a) Informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, normas, princípios e valores da Instituição;
 - b) Prestar ao utente todos os esclarecimentos necessários à boa integração;
 - c) Acordar um plano de inserção social previamente definido com o utente, tendo em conta as suas necessidades específicas.
2. Será efetuada anualmente uma avaliação socioeconómica das condições do utente com apresentação de novos documentos, nomeadamente, comprovativos de rendimentos e despesas.
3. A falta de veracidade nas informações prestadas pelo utente ou familiares poderá originar a não admissão do utente no equipamento.

Artigo 9.º
(Lista de espera)

1. Em caso de inexistência de vagas, o candidato será informado, verbalmente, no ato da inscrição, de que irá integrar uma lista de espera hierarquizada em função da avaliação sociofamiliar e socioeconómica que foi elaborada pelo Diretor Técnico.
2. A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do utente.

Artigo 10.º
(Período de ambientação)

A admissão será sempre condicionada ao período experimental de trinta dias, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições do utente.

Artigo 11.º
(Por quem é feita a admissão)

A admissão do utente é da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia, mediante parecer da Direção Técnica.

Artigo 12.º
(Processo individual)

1. De forma a obter-se um melhor conhecimento dos aspetos físico, psicológico, socioeconómicos do utente e acompanhamento da sua evolução, o Diretor Técnico deverá organizar um processo individual confidencial que deve conter os seguintes elementos:
 - a) Identificação do utente e restantes elementos do agregado familiar;

- b) Caracterização individual e familiar do agregado (situação socioprofissional, situação de saúde e situação habitacional, entre outros);
- c) Diagnóstico social;
- d) Registos dos atendimentos, acompanhamentos e diligências efetuadas;
- e) Plano de inserção social;
- f) Cálculo do Rendimento “per capita” do agregado familiar;
- g) Contrato de prestação de serviços;
- h) Nota de saída da resposta social;
- i) Documentação do utente;

CAPÍTULO III

COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA

Artigo 13.º

(Comparticipação familiar)

1. Aos utentes não será cobrada qualquer comparticipação financeira pela prestação de serviços.
2. Poderá o utente prestar serviços, como contrapartida, com a concordância da Misericórdia.

Artigo 14.º

(Conceitos)

1. Para efeitos do presente Regulamento Interno, entende-se por:
 - a) **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;
 - b) **Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar** – é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os subsídios de férias e de Natal.
2. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os rendimentos resultantes de:
 1. Trabalho dependente;
 2. Trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
 3. Pensões;
 4. 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:
- As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
 - As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
 - A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
 - 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. 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:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- 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 referem as alíneas b), c) e d) têm como limite máximo o RMMG.

Artigo 15º

(Cálculo do rendimento “per capita”)

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 agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

Artigo 16.º

(Prova dos rendimentos e despesas)

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 real situação do agregado.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após serem efetuadas as diligências consideradas adequadas, a Misericórdia reserva-se o direito de não admitir o utente na resposta social.
3. Nos casos em que existam um ou mais elementos do agregado familiar que se encontrem numa situação transitória de ausência de rendimentos, nomeadamente, baixa médica, desemprego, entre outros, a Misericórdia reserva-se ao direito de solicitar sempre que considerar necessário e adequado, a entrega de elementos comprovativos da situação inicialmente apresentada, durante o decorrer do ano letivo, podendo rever a mensalidade quando a mesma não estiver de acordo com os elementos complementares entregues.
4. A prova das despesas fixas, do agregado familiar, é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

CAPÍTULO IV

ACTIVIDADES, SERVIÇOS E FUNCIONAMENTO

Artigo 17.º

(Serviços)

O Refeitório presta serviços e desenvolve atividades visando especialmente:

- a) Fornecer a alimentação aos utentes admitidos;
- b) Incentivar a prática de hábitos de higiene e de autoestima;
- c) Diagnosticar, no dia a dia, as novas situações e realidades de cada utente, com vista ao seu reencaminhamento.

Artigo 18.º

(Capacidade)

O Refeitório tem capacidade instalada para 62 utentes e acordo de cooperação com o Instituto de Segurança Social IP, para 10 utentes.

Artigo 19.º

(Localização e horário de funcionamento)

1. O Refeitório/Cantina Social está localizada na Rua Luís Bivar, 8150-137 São Brás de Alportel.
2. Horário de funcionamento dos serviços:
 - Refeitório Social – 12:00 horas às 13:00 horas (de Segunda a Sábado).
 - Horário da secretaria:
 - a) 09:00 horas às 13:00 horas;
 - b) 14:00 horas às 17:00 horas.

CAPÍTULO V

DIREITOS E DEVERES

Artigo 20.º

(Deveres da Misericórdia)

São deveres da Misericórdia:

- a) Prestar os cuidados constantes do respetivo Regulamento Interno, tendo em vista a satisfação da necessidade básica de alimentação do utente;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- c) Manter atualizados os processos individuais;
- d) Garantir o cumprimento do Regulamento Geral da Proteção de Dados e as Políticas de Privacidade e Proteção de Dados definidas e implementadas na Misericórdia.

Artigo 21.º
(Direitos da Misericórdia)

São direitos da Misericórdia:

- a) Exigir dos utentes o cumprimento do presente Regulamento Interno;
- b) Rescindir de contrato com o utente nos termos do artigo 25º do presente Regulamento Interno.

Artigo 22.º
(Deveres dos utentes)

É dever do utente do Refeitório:

- a) Ter conhecimento do Regulamento Interno da Misericórdia;
- b) Respeitar as normas de civismo e contribuir para o bom relacionamento, quer com os outros utentes quer com os colaboradores;
- c) Respeitar as orientações da Mesa Administrativa;
- d) Manter a conservação dos utensílios e espaços pertencentes à Misericórdia, por si utilizados e ao seu dispor.

Artigo 23.º
(Direitos dos utentes)

O utente do Refeitório tem direito a:

- a) Ser respeitado na sua individualidade e privacidade;
- b) Ser respeitado na sua convicção política e religiosa;
- c) Ver cumprido o Regulamento Interno com uma refeição diária;
- d) Ter acesso às ementas semanais praticadas na instituição.

CAPÍTULO VI

SANÇÕES E CESSAÇÃO DOS SERVIÇOS

Artigo 24.º
(Sanções / Procedimentos)

1. Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na Misericórdia.
2. Compete à Mesa Administrativa, após análise dos fatos ocorridos e ouvidas as partes, a definição da gravidade das faltas.
3. As sanções serão aplicadas pelos membros da Mesa Administrativa, aos utentes infratores, conforme a gravidade apurada:
 - a) Advertência;
 - b) Exclusão da frequência da resposta social ou até da Misericórdia.
4. A prática de injúrias e agressões a colaboradores ou outras faltas graves poderão ser consideradas incompatíveis com o funcionamento do Refeitório.

5. A Mesa Administrativa poderá dar lugar a participação judicial dos utentes, nos procedimentos considerados muito graves.

Artigo 25.º

(Cessação da prestação de serviços)

1. O contrato de prestação de serviços poderá cessar por:
 - a) Acordo das partes ou não renovação;
 - b) Caducidade;
 - c) Revogação;
 - d) Incumprimento;
 - e) Inadaptação do utente.
2. Caso o utente pretenda cessar o contrato, terá de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com trinta dias de antecedência.
3. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros trinta dias da sua vigência por inadaptação do utente.
4. Considerar-se-á cessação por justa causa quando verificados um ou mais dos seguintes motivos:
 - a) Quebra de confiança do utente ou da Misericórdia;
 - b) Desrespeito pelas regras do Refeitório, equipa técnica ou demais colaboradores;
 - c) Incumprimento pelo utente das responsabilidades assumidas pela assinatura do contrato de prestação de serviços.
5. No caso que seja a Misericórdia a cessar o contrato, por justa causa, aquela decisão terá efeitos imediatos, pelo que o utente não poderá frequentar a resposta social a partir do primeiro dia útil seguinte à cessação do mesmo.

CAPÍTULO VII

PESSOAL – DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 26.º

(Definição do quadro de pessoal e critério de seleção)

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 pelo Instituto de Segurança Social e pela Mesa Administrativa da Misericórdia. Estará afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definindo de acordo com a legislação e normativos em vigor.
2. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de Diretor(a) Técnico(a), a preencher por um(a) técnico(a) com curso superior cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
3. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia.

Artigo 27.º

(Conteúdos funcionais da equipa)

1. Ao Diretor Técnico compete:

- a) Dirigir e coordenar as atividades do equipamento dentro das regras definidas pela Mesa Administrativa, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal;
- b) Cumprir e fazer cumprir o Regulamento Interno;
- c) Proceder ao acolhimento dos utentes após a admissão efetuada pela Mesa Administrativa;
- d) Diagnosticar as disfunções psicossociais existentes ou participar na elaboração do diagnóstico, adotando, para o efeito, a metodologia que considerar mais adequada;
- e) Promover a colaboração e articulação entre a Resposta Social e outras entidades/serviços que atuam na comunidade;
- f) Colaborar na elaboração do relatório de atividades;
- g) Promover a avaliação periódica de atividade;
- h) Executar ações de gestão de pessoal;
- i) Informar e manter informados os trabalhadores da resposta social acerca dos seus direitos e deveres;
- j) Colaborar na seleção e admissão do pessoal, sempre que para tal seja solicitado;
- k) Elaborar e propor superiormente o mapa de férias do pessoal;
- l) Elaborar mapas de horário do pessoal, controlar a assiduidade e horas extraordinárias;
- m) Gerir o fundo maneiado atribuído de acordo com as normas aplicáveis;
- n) Zelar pela conservação e segurança das instalações e dos respetivos equipamentos, mantendo o inventário atualizado;
- o) Coordenar e supervisionar todas as atividades da resposta social (incluindo as relacionadas com a cozinha, limpeza);
- p) Garantir a adequação e qualidade da alimentação fornecida, colaborando com o setor responsável na elaboração das ementas semanais;
- q) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente ao Instituto de Segurança Social, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento do serviço, tendo em vista a sua melhoria;
- r) Propor à Mesa Administrativa a aquisição de material e equipamento necessário ao funcionamento do serviço;
- s) Promover reuniões de trabalho com o pessoal no sentido da resolução de eventuais conflitos e reforçando a sua autoestima e profissionalismo.

2. Ao cozinheiro compete:

- a) Colocar em prática as normas do HACCP e processa os respetivos registos diários;
- b) Elaborar as ementas conjuntamente com as diretrizes técnicas estabelecidas;

- c) Confeccionar as refeições estipuladas na ementa;
- d) Receber os víveres e outros produtos necessários à sua confeção, sendo responsável pela sua conservação;
- e) Zelar pela conservação e higiene dos géneros armazenados;
- f) Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha e dos respetivos utensílios;
- g) Articular semanalmente com o responsável pelo aprovisionamento/economato para os fornecimentos necessários ao funcionamento da cozinha;
- h) Articular com os demais elementos da cozinha garantindo um correto serviço de refeitório.

3. Ao Ajudante de Cozinha compete:

- a) Preparar os géneros alimentícios destinados à confeção das refeições;
- b) Participar na confeção e ultimação das refeições;
- c) Transportar os alimentos confeccionados até aos locais de consumo;
- d) Proceder à limpeza do seu setor;
- e) Transportar e arrumar loiças;
- f) Lavar a loiça mecânica ou manualmente;
- g) Servir ou ajudar a servir as refeições sempre que necessário;
- h) Pôr e levantar mesas;
- i) Substituir o(a) cozinheiro(a) nas suas faltas ou impedimentos.

4. Ao Trabalhador de Serviços Gerais compete:

- a) Limpar e assegurar a manutenção das condições de higiene dos locais que lhe estão atribuídas;
- b) Zelar pela segurança dos bens e haveres;
- c) Auxiliar no transporte de géneros alimentícios e outros artigos e arrumá-los de acordo com as orientações recebidas;
- d) Transportar refeições, roupas e outros artigos;
- e) Efetuar recados diversos.

5. Ao Pessoal Administrativo compete:

- a) Atender os candidatos às vagas existentes, informá-los das condições de admissão e efetuar registos do pessoal;
- b) Estabelecer o extrato das operações efetuadas e de outros documentos para informação superior;
- c) Executar várias tarefas, que variam consoante a natureza e importância da necessidade do utente e familiar;
- d) Ordenar e arquivar recibos, cartas ou outros documentos, receber os contactos dos

15/18

familiares dos utentes, telefónica e/ou pessoalmente;

- e) Elaborar dados estatísticos, receber por caixa os pagamentos de contas e entregas as importâncias recebidas, escrever em livros as receitas e despesas, assim como outras operações contabilísticas;
- f) Preparar e organizar processos;
- g) Prestar informações e outros esclarecimentos aos utentes e ao público em geral;
- h) Receber e orientar o público, transmitindo indicações dos respetivos serviços;
- i) Receber pedidos de informação e transmiti-los à pessoa ou serviço competente;
- j) Redigir relatórios, cartas, notas informativas e outros documentos, dando-lhe o seguimento apropriado e todas as outras que a Mesa Administrativa entender necessárias de acordo com a lei;
- k) Realizar e desenvolver outras atividades e tarefas comuns da função e praticadas em funções similares.

CAPITULO VIII

DEVERES E DIREITOS DO PESSOAL EM SERVIÇO NA MISERICÓRDIA

Artigo 28.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. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
4. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
5. Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos utentes e colaboradores.
6. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
7. Participar nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
8. Observar e aplicar as normas de higiene e segurança no trabalho.
9. Contribuir para maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
10. Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos seus interesses, participando os atos que os lesassem e de que tenham conhecimento.

11. Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e apurmo moral.
12. Tratar os responsáveis e utentes, com a correção necessária, paciência e com compreensão, não sendo permitidas insinuações, palavras ou ações ofensivas atentando contra o seu pudor.
13. Comunicar as faltas e deficiências de que tenham conhecimento, em especial no que respeita aos seguintes aspetos:
 - a) Mobiliário, equipamento, roupas e objetos pessoais dos utentes e/ou colaboradores;
 - b) Atos praticados pelos utentes, responsáveis, visitas e funcionários, em desrespeito do que consta no Regulamento e contra o moral e bons costumes.
14. Não exercer qualquer influência sobre os utentes, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos. Não deverá aceitar objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma terão um tratamento privilegiado.

Artigo 29.º

(Direitos gerais dos colaboradores)

Os colaboradores em serviço têm os seguintes direitos:

- a) Consignados na legislação em vigor;
- b) A utilizar os espaços comuns e os destinados aos colaboradores;
- c) A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
- d) A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhorem o seu desempenho.

CAPITULO IX

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 30.º

(Normas diversas de funcionamento)

1. A alimentação é igual para todos os utentes, salvo os regimes dietéticos prescritos pelo médico.
2. Sempre que o utente pretenda não tomar alguma refeição na Misericórdia, deve avisar na véspera.
3. Não é permitido ao utente levar para o Refeitório qualquer tipo de alimentos ou bebidas, salvo em casos pontuais, devidamente autorizados.
4. Sempre que o utente passe a ser beneficiário de pensão, deverá o mesmo ser encaminhado para outra resposta social, reservando-se a Misericórdia do direito de excluir o utente em caso de recusa.
5. Após uma avaliação social do utente, poderá a Misericórdia prestar outros serviços aos utentes, em casos muito pontuais, por um período de tempo previamente definido.
6. Existência de um registo de assiduidade dos utentes aos serviços.

7. Existência de um registo de ocorrências de situações problemáticas causadas pelos utentes.

8. Sempre que o utente não respeite as normas impostas neste instrumento de regulamentação interna, poderá ser imediatamente excluído do direito de usufruir deste serviço por justa causa, por ordem da direção, ou submetido a alguma sanção pela Mesa Administrativa, caso assim o entenda.

9. O Livro de Reclamações encontra-se no edifício onde funciona a respetiva Resposta Social.

10. Festas e outros eventos promovidos por outras respostas sociais da Misericórdia estão abertos aos utentes.

Artigo 31.º

(Alterações ao Regulamento)

Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Misericórdia deverá informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a este assiste.

Artigo 32.º

(Integração de lacunas)

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

Artigo 33.º

(Centros de arbitragem)

Em caso de litígio, o consumidor pode recorrer ao Centro de Arbitragem de Consumo do Algarve Tribunal Arbitral, Edifício Ninho de Empresas, Estrada da Penha, 8005-131-FARO, Tel: 289 823 135 Fax: 289 812 213, *Email: info@consumoalgarve.pt* *www.consumoalgarve.pt*.

Artigo 34.º

(Livro de reclamações)

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Misericórdia possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do colaboradores sempre que necessário.

2. Não obstante o disposto no número anterior, poderão ser apresentadas outras reclamações ou sugestões ao Diretor Técnico do Refeitório ou Mesa Administrativa da Misericórdia.

Artigo 35.º

(Entrada em vigor)

O presente Regulamento Interno entra em vigor em 15 de Agosto de 2018.

Artigo 36.º

(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

18/18

do Refeitório.

2. Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de São Brás de Alportel, aos dez dias do mês de julho de 2018.

A Mesa Administrativa,

O Provedor

Vice-Provedor

Tesoureiro

1º Secretário

2º Secretário
