

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos Utentes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
- Promover a participação ativa dos Utentes ou seus representantes legais.



ÍNDICE

.....	6
CAPÍTULO I	6
DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD	6
Artigo 1.º	6
(Âmbito de Aplicação).....	6
Artigo 2.º	7
(Legislação Aplicável).....	7
Artigo 3.º	7
(Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD)	7
Artigo 4.º	7
(Missão e Objetivos).....	7
Artigo 5.º	8
(Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas).....	8
CAPÍTULO II	9
PROCESSO DE ADMISSÃO	9
Artigo 6.º	9
(Critérios de Admissão)	9
Artigo 7.º	10
(Processo de Candidatura)	10
Artigo 8.º	11
(Base de Dados de Inscrições)	11
Artigo 9.º	11
(Admissão)	11
Artigo 10.º	12
(Acolhimento de Novos Utentes).....	12
Secção I	12
Relações Contratuais	12
Artigo 11.º	12
(Registo de Utentes)	12
Artigo 12.º	13
(Chave do Domicílio).....	13
Artigo 13.º	13



Santa Casa da Misericórdia de Vila Real de Santo António
Regulamento Interno de Funcionamento
Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário

(Contrato de Prestação de Serviços).....	13
Artigo 14.º	13
(Comunicações).....	13
Artigo 15.º	14
(Processo Individual do Utente).....	14
.....	16
CAPÍTULO III	16
COMPARTICIPAÇÕES.....	16
Artigo 16.º	16
(Determinação da Comparticipação).....	16
Artigo 17.º	17
(Cálculo do Rendimento Per Capita).....	17
Artigo 18.º	17
(Redução na Comparticipação).....	17
Artigo 19.º	18
(Prova dos Rendimentos e Despesas do Utente).....	18
SUBSECÇÃO I.....	18
COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO .	18
Artigo 20.º.....	18
(Comparticipação do Utente).....	18
Artigo 21.º	19
(Conceitos).....	19
SUBSECÇÃO II	21
COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES NÃO ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO	21
Artigo 22.º	21
(Comparticipação Financeira de Utentes não abrangidos pelo Acordo de Cooperação).....	21
CAPÍTULO IV	21
CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO	21
Artigo 23.º.....	21
(Horário de Funcionamento).....	21
Artigo 24.º.....	22
(Direitos dos Utentes)	22
Artigo 25.º.....	22

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'JF', 'MP', and 'JF']



(Deveres dos Utentes).....	22
Artigo 26.º.....	23
(Direitos da Instituição).....	23
Artigo 27.º.....	23
(Deveres da Instituição).....	23
Artigo 28.º.....	24
(Familiar/Acompanhante/Representante Legal).....	24
CAPÍTULO V.....	25
DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS.....	25
Artigo 29.º.....	25
(Sanções/Procedimentos).....	25
Artigo 30.º.....	26
(Cessação da Prestação de Serviços).....	26
CAPÍTULO VI.....	27
PESSOAL – DISPOSIÇÕES GERAIS.....	27
Artigo 31.º.....	27
(Quadro de Pessoal).....	27
CAPÍTULO VII.....	27
CULTO.....	27
Artigo 32.º.....	27
(Culto Católico).....	27
CAPÍTULO VIII.....	27
DISPOSIÇÕES FINAIS.....	27
Artigo 33.º.....	27
(Alterações ao Regulamento).....	27
Artigo 34.º.....	28
(Integração de Lacunas).....	28
Artigo 35.º.....	28
(Registo de Ocorrências).....	28
Artigo 36.º.....	28
(Código de Boa Conduta).....	28
Artigo 37.º.....	28
(Prevenção de Situação de Negligência, Abuso e Maus-Tratos).....	28
Artigo 38.º.....	29



Santa Casa da Misericórdia de Vila Real de Santo António
Regulamento Interno de Funcionamento
Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário

(Disposições Complementares).....	29
Artigo 39.º.....	29
(Livro de Reclamações).....	29
Artigo 40.º.....	30
(Entrada em Vigor).....	30
Artigo 41.º.....	30
(Aprovação, Edição e Revisões).....	30
ANEXO 1.....	31
Legislação Aplicável.....	31
DECLARAÇÃO.....	32

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top and several initials below it.]



CAPÍTULO I
DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD

Artigo 1.º

(Âmbito de Aplicação)

A Santa Casa da Misericórdia de Vila Real de Santo António, adiante designada como Misericórdia, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, sediada na Avenida Salgueiro Maia - Hortas, em Vila Real de Santo António, pessoa coletiva n.º 500851506 registada na Direção Geral da Segurança Social sob o n.º13/85 em 20-03-1985.

Em regime de Acordo de Cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social, A Santa Casa da Misericórdia de Vila Real de Santo António, desenvolve a sua ação social junto de pessoas idosas, desde 01 de novembro de 1990, através das Respostas Sociais, Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Comunitário e Serviço de Apoio Domiciliário – Dr. José Colaço Fernandes, doravante designados por:

a. SAD do Centro Comunitário

- ✉ E-mail: cdsantacasavrsa@gmail.com
- ✉ Morada: Rua Dr. Folque e Brito s/n, 8900-307 Vila Real de Santo António
- ✉ Telefone: 281 544126

b. SAD Dr. José Colaço Fernandes

- ✉ E-mail: cd.colacofernandes@scmvrsa.pt
- ✉ Morada: rua da Europa s/n, 8900-038 Manta Rota
- ✉ Telefone: 281 950510



Artigo 2.º

(Legislação Aplicável)

O SAD é norteado pelos princípios gerais estabelecidos no Compromisso da Misericórdia, no Compromisso de Cooperação para o Sector Social e Solidário e ainda em todos os normativos aplicáveis a estas respostas sociais que se encontram explanados no ANEXO 1.

Artigo 3.º

(Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD)

1. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos serviços da Misericórdia;
2. O seu tratamento e retenção é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à Misericórdia, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei;
3. Os dados são tratados sob orientação da Diretora e do(a) encarregado da proteção de dados e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de Utentes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade;
4. O Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD) - Regulamento (UE) 2016/679 encontra-se disponível para consulta nas Respostas Sociais e na secretaria da Misericórdia.

Artigo 4.º

(Missão e Objetivos)

1. O SAD é uma Resposta Social, que consiste na prestação de cuidados e serviços individualizados e personalizados no domicílio dos Utentes quando, por motivo de doença, deficiência, idade, ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.
2. O cumprimento desta missão obedece a uma estratégia de respeito pelos imperativos legais em vigor e pelos direitos do Utente, enquanto ser biopsicossocial e espiritual dotado de dignidade e direitos, cuja relação assenta num compromisso com a qualidade e os mais elevados padrões éticos.
3. Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional e caritativa da Misericórdia, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão do SAD os princípios da dignidade humana, da família como célula cristã 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 conservação dos direitos adquiridos, da tolerância e da informação.

4. O SAD, nas suas atividades, e de acordo com o estatuído legalmente, visa alcançar os seguintes objetivos:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida dos Utentes e famílias;
- b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia dos Utentes;
- d) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- e) Contribuir para a permanência dos Utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- f) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos Utentes, sendo estes objetos de contratação;
- g) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- h) Reforçar as competências e capacidades das famílias e outros cuidadores;
- i) Acautelar crises e a deterioração grave da situação pessoal e familiar;
- j) Prevenir a institucionalização desnecessária, decorrentes de situações de dependência;
- k) Prestar apoio psicossocial aos Utentes e Familiares/Acompanhantes/Representantes Legais, de modo a contribuir para o seu equilíbrio, bem-estar e melhoria da qualidade de vida.

5. O SAD, nas suas atuações, tem como princípios norteadores:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
- b) Interdisciplinaridade;
- c) Avaliação das necessidades do Utente;
- d) Reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- e) Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
- f) Participação e corresponsabilização do Utente ou Familiar/Acompanhante/Representante Legal e dos seus familiares, na elaboração do programa de cuidados e serviços.

Artigo 5.º

(Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas)

1. O SAD assegura a prestação dos seguintes serviços:

- a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados solicitados;
- c) Alimentação, respeitando as dietas com prescrição médica;
- d) Tratamento da roupa do uso pessoal do Utente;



- e) Apoio psicossocial;
- 2. O SAD tem, ainda, condições para assegurar outros serviços complementares, não abrangidos pela mensalidade, sendo estes pagos mediante a tabela de preços em vigor designadamente:
 - a) Situação de grande dependência/acamados;
 - b) Compras no exterior (aquisição de bens e géneros alimentícios)
 - c) Deslocação adicional ao domicílio
 - d) Entrega de jantar (jantar completo ou sopa, pão e fruta)

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'JF', 'CSF', and others.]

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO

Artigo 6.º

(Critérios de Admissão)

1. A admissão do Utente será feita tendo em conta os seguintes critérios:
 - a) Prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
 - b) Admissão com manifesta vontade do Utente em ser admitido e/ou seus Familiares/Acompanhantes/Representante Legais (condição indispensável);
 - c) Necessidade de ajuda na execução das atividades da vida diária;
 - d) Inexistência de familiares ou na sua impossibilidade mental, física ou profissional para prestar os serviços necessários ao candidato a Utente;
 - e) Isolamento pessoal;
 - f) Isolamento geográfico;
 - g) Pessoas de idade inferior a 60 anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente as suas necessidades;
 - h) Concordância do Utente e Familiar/Acompanhante/Representante Legal com os princípios, valores e normas regulamentares da Misericórdia.
2. Quando a capacidade do estabelecimento não permita a admissão do total de idosos inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade:



- 1º - Situação do idoso economicamente precário ou famílias de baixo recursos económicos - **8 pontos;**
- 2º - Idosos em situação de risco - **7 pontos;**
- 3º - Residência na área onde se localiza o serviço prestado pela Misericórdia - **6 pontos;**
- 4º - Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas - **5 pontos;**
- 5º - Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários - **4 pontos;**
- 6º - Alta hospitalar com necessidade de prestação de cuidados a nível de apoio social - **3 pontos;**
- 7º - Situação de isolamento pessoal/geográfico - **2 pontos;**
- 8º - Idade superior a 65 anos - **1 ponto.**

3. A ordem ou número de inscrição não constitui critério na admissão do Utente;
4. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o SAD procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos socialmente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, garantindo a sustentabilidade da Resposta Social.

Artigo 7.º

(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. O candidato a Utente e/ou familiar/acompanhante/representante legal deverá dirigir-se à Diretora da Resposta Social do Apoio Domiciliário, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um Processo Individual do Utente.

Deverá, nesse momento, em cumprimento do RGPD, entregar prova dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão do Utente e/ou Familiar/Acompanhante/Representante Legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do Utente e/ou Familiar/Acompanhante/Representante Legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do Utente e/ou Familiar/Acompanhante/Representante Legal, quando necessário;
- d) Cartão de Utente (SNS);
- e) Relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do Utente;
- f) Última Declaração de IRS 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 Declaração que atesta não constar no sistema de informação do Imposto Municipal sobre Imóveis como proprietário, herdeiro, superficiário, usufrutuário, nu-proprietário ou proprietário de solo, de quaisquer prédios inscritos na matriz;
 - i) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
 - j) Declaração dos rendimentos de capitais (juros de depósitos bancários, rendimentos de ativos financeiros), caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
 - k) 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;
 - l) Declaração em como consentiu a cópia e consulta dos documentos supra, apenas e tão só para o fim previsto, isto é, constituir o Processo Individual do Utente e no cumprimento RGPD.
3. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 12 meses. É obrigatória a renovação da inscrição, após este período.

Artigo 8.º

(Base de Dados de Inscrições)

1. As inscrições de potenciais Utentes para futura admissão serão registadas numa base de dados.
2. Aquando da entrega dos documentos, a Diretora da Resposta Social agenda uma visita domiciliária com o objetivo de verificar a situação sociofamiliar do(a) candidato(a) a Utente.
3. Após visita domiciliária com base na informação recolhida, irá fazer-se uma proposta de integração na Resposta Social o mais adequado às necessidades do(a) candidato(a).

Artigo 9.º

(Admissão)

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato e/ou familiar/acompanhante/representante legal realizada pela Diretora da Resposta Social destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno da Resposta Social, Normas, Princípios e Valores da Misericórdia.
2. As admissões serão efetuadas pela Misericórdia, sob proposta da Direção Técnica, sempre que haja vagas, cabendo a este Órgão a decisão da admissão dos Utentes e a atribuição da respetiva participação mensal.



3. O SAD deve no ato de admissão:
- Prestar ao Utente e/ou familiar/acompanhante/representante legal, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do Utente, seus direitos, deveres e normas internas;
 - Informar o Utente e/ou familiar/acompanhante/representante legal do valor da comparticipação mensal a pagar à Misericórdia;
 - Informar o Utente e/ou familiar/acompanhante/representante legal do Regulamento Interno;
 - Acordar um Plano de Integração e de Desenvolvimento Individual a definir com o familiar/acompanhante/representante legal, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
 - Informar o Utente e/ou familiar/acompanhante/representante legal sobre as formas de pagamento da mensalidade;
 - Informar o Utente e/ou familiar/acompanhante/representante legal sobre o funcionamento de todos os serviços.

Artigo 10.º

(Acolhimento de Novos Utentes)

O acolhimento de novos Utentes será efetuado pela Diretora da Resposta Social. São as suas funções:

- Apresentação dos colaboradores ao Utente e transmissão de informações relevantes sobre a situação do Utente;
- Apresentação das regras de funcionamento da Resposta Social.

Secção I

Relações Contratuais

Artigo 11.º

(Registo de Utentes)

O SAD dispõe de Plataforma My Senior para o registo atualizado do Utente, na qual consta a identificação do Utente, data de entrada e saída, motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência, registo dos serviços e atividades desenvolvidas ou comportamentos considerados relevantes.



[Handwritten signatures in blue ink, including 'J. P. Aires' and 'M. P. P.']

Artigo 12.º

(Chave do Domicílio)

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

Artigo 13.º

(Contrato de Prestação de Serviços)

1. A prestação de serviços do SAD pressupõe e decorre da celebração de um Contrato de Prestação de Serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, após a sua celebração.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os Utentes, seus familiares/acompanhante/representante legal, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, o Utente e/ou familiares/acompanhante/representante legal, após o conhecimento do presente Regulamento Interno, 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 familiar/acompanhante/representante legal. 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 familiar/acompanhante/representante legal.
5. O Regulamento Interno, salvo em casos excecionais e a pedido do Utente e/ou familiar/acompanhante/representante legal, ser-lhe-á entregue via e-mail.

Artigo 14.º

(Comunicações)

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou número



de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.

2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Misericórdia proceder ao envio dos recibos de 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 familiar/acompanhante/representante legal, 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 15.º

(Processo Individual do Utente)

Para que o Utente usufrua dos serviços prestados pelo SAD será organizado um Processo Individual (PI) e Confidencial do Utente tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na Misericórdia. Este processo deve conter declaração em como o Utente consentiu a consulta e cópia dos documentos infra, apenas e tão só para o fim previsto, isto é, constituir o PI. Este processo é numerado e deve englobar:

a) Área Sociofamiliar:

- Ficha de inscrição;
- Ficha de admissão;
- Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
- Fotocópia do cartão de contribuinte;
- Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social;
- Identificação e contato do familiar/acompanhante/representante legal pela admissão 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;
- Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;



[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'J.P.', 'A.M.P.', and others.]

- Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- Registo da evolução da situação do Utente na Misericórdia;
- Documento (s) comprovativo (s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente);
- Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar ao SAD;
- Registo de situações anómalas, nomeadamente ausências do domicílio periódicas ou prolongadas, hospitalização, doenças, alterações de comportamento, entre outras;
- Declaração em como consentiu à cópia e consulta dos documentos supra, apenas e tão só para o fim previsto, isto é, constituir o Processo Individual do Utente e no cumprimento do RGPD;

b) Área da Saúde:

- Fotocópia do cartão de Utente do SNS;
- Identificação e contacto do médico assistente;
- Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do Utente;
- Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do Utente no SAD.

c) Área jurídica:

- O Utente e o seu familiar/acompanhante/representante legal, 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 SAD, sujeitando-se o Utente às atualizações do valor do Rendimento *Per Capita* ou aos montantes definidos pelo Misericórdia no início de cada ano civil;
- Identificação do familiar/acompanhante/representante legal pelo acesso à chave do domicílio do Utente e regras de utilização;
- Termo de Responsabilidade (Usufruto da Chave);
- Termo de Entrega/Devolução da Chave;
- Cessação do Contrato de Prestação de Serviços, com indicação da data e motivo. Este documento é redigido e integrado ao processo aquando do seu arquivo.



CAPÍTULO III COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 16.º

(Determinação da Participação)

1. Na determinação das participações dos Utentes deverão ser observados os seguintes princípios:
 - **Princípio da Universalidade** – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de Utentes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.
 - **Princípio da justiça social** – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os Utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem participações inferiores.
 - **Princípio da proporcionalidade** – a participação de cada Utente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.
2. A participação financeira devida pela utilização de serviços presentes no n.º 1 do Artigo 5º do presente Regulamento Interno, dos Utentes abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
3. É condição de aceitação da candidatura ao SAD, a contratação obrigatória de pelo menos 2 serviços.
4. Para os Utentes abrangidos pelo Acordo de Cooperação, a participação máxima do Utente corresponde ao Custo Médio por Utente, registado no ano transato, e devidamente afixado.
5. Serão solicitados anualmente ao Utente e ao agregado familiar, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua participação.
6. Quando se verifique alteração da situação socioeconómica do agregado familiar, o Utente e/ou familiar/acompanhante/representação legal, pode solicitar por escrito, ao de Misericórdia, 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.
7. O montante da participação familiar será anualmente revista pela Mesa Administrativa, com efeitos a 1 de janeiro de cada ano.



[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'J. Fernandes', 'M.P.', and others.]

8. No caso de discordância com o montante da comparticipação revista, o Utente e o seu representante legal apenas podem cessar o Contrato de Prestação de Serviços, sendo, no entanto, devida a comparticipação revista até à efetiva cessação da prestação de serviços.

Artigo 17.º

(Cálculo do Rendimento Per Capita)

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

$$RC = \frac{RAF - D}{N}$$

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

2. A comparticipação financeira devida pela utilização dos serviços presentes no Art.º 5 deste Regulamento, para Utentes abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

Artigo 18.º

(Redução na Comparticipação)

1. De acordo com o disposto na Portaria nº 196-A/2025, de 1 de julho, na redação dada pela Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho, há lugar a uma redução de 10 % no valor da comparticipação mensal, quando se verifique a impossibilidade da utilização dos serviços, por parte do Utente, por um período de 15 dias não interpolados, por motivos devidamente justificados e quando avisado até ao final do mês anterior a ausência à Misericórdia mediante documento escrito.
2. Sempre que se verifique a frequência da mesma Resposta Social e estabelecimento de apoio social por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, haverá lugar a uma redução na comparticipação familiar mensal de 10%, pelo segundo e seguintes elementos do agregado familiar.



Artigo 19.º

(Prova dos Rendimentos e Despesas do Utente)

1. A prova dos Rendimentos do Utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva Nota de Liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode 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.

SUBSECÇÃO I

COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO

Artigo 20.º

(Comparticipação do Utente)

1. As mensalidades serão revistas anualmente pela Diretora da Resposta Social, 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. É obrigatório a contratação de, pelo menos, 2 serviços tendo como referência as percentagens abaixo indicadas:

Serviços a prestar	Percentagem sobre o rendimento per capita
2 serviços	50%
3 serviços	55%
4 serviços	60%
5 serviços	65%



Serviços Complementares:

Situação de grande dependência/acamados	2%
Compras no exterior (aquisição de bens e géneros alimentícios)	1%
Deslocação adicional ao domicílio	5%
Entrega de jantar (jantar completo ou sopa, pão e fruta)	2%
TOTAL	75%

A comparticipação do Utente mensal é liquidada entre o dia 1 e 15 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.

- O pagamento é efetuado por transferência bancária (IBAN PT50 0035 0909 0000 0733 3304 1), sendo exigido neste último caso o respetivo comprovativo
- Sempre que devidamente autorizado pela Misericórdia, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isto não se registe, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.
- A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, será motivo para exclusão da Resposta Social.
- Iniciando-se o SAD na primeira quinzena do mês, o Utente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês, aplicando-se o mesmo critério para a cessação do contrato.
- Caso exista a necessidade, por questões de dependência do Utente, efetuar duas deslocações diárias ao domicílio do mesmo para fazer a higiene pessoal, este serviço é considerado como dois serviços.

Artigo 21.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 similares, 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:
 - Do Trabalho Dependente;



- b) Do Trabalho Independente - rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De Pensões;
- d) De Prestações Sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
- e) Bolsas de Estudo e Formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
 - (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.
 - (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.
 - (3) O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite
- g) De capitais;
 - (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.
 - (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 ou de quem se encontre à prestação de alimentos sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante,



[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
- i) Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

3. 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

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

SUBSECÇÃO II

COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES NÃO ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO

Artigo 22.º

(Comparticipação Financeira de Utentes não abrangidos pelo Acordo de Cooperação)

Relativamente aos Utentes que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos por Acordo de Cooperação, é livre a fixação do valor da participação do Utente, desde que não ultrapasse o Custo Médio por Utente (devidamente afixado) registado no ano anterior.

CAPÍTULO IV

CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 23.º

(Horário de Funcionamento)

- 1. O SAD Dr. José Colaço Fernandes funciona 6 dias por semana, entre as 08h00m e as 17h de segunda-feira a sábado.



2. O SAD do Centro Comunitário de VRSA funciona 6 dias por semana, entre as 08h30h e as 17:30h de segunda-feira a sexta-feira e ao sábado das 08:30h às 13:00h.
3. Ambos os SAD encerram aos domingos e feriados.
4. Ambos os SAD, nos dias 24 e 31 de dezembro e no dia de Quinta-Feira Santa (Páscoa) garantem os serviços até às 13:00h.

Artigo 24º

(Direitos dos Utentes)

Constituem Direitos do Utente do SAD:

- a) Exigir da Misericórdia o cumprimento do presente Regulamento Interno;
- b) Serem tratados com respeito, urbanidade e igualdade pelos Colaboradores e Direção da Misericórdia;
- c) A inviolabilidade da sua correspondência;
- d) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro;
- e) A informação dos seus familiares/acompanhantes/representantes legais de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o Utente no seu domicílio;
- f) Acesso às informações constantes no Processo Individual do Utente no domicílio;
- g) Usufruir do Programa de Cuidados e Serviços estabelecido;
- h) Exigir qualidade nos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- i) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- j) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam fornecimento de refeições.

Artigo 25.º

(Deveres dos Utentes)

Constituem deveres do Utente do SAD:

- a) Informar atempadamente, qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constitua impedimento para a prestação de serviços contratados;
- b) Prestar as informações necessárias sobre o Utente, facultando o acesso à documentação de identificação e da saúde, bem como a documentação necessária ao cálculo da mensalidade;
- c) Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades;
- d) Tratar com respeito e dignidade os Colaboradores e Direção da Misericórdia;



[Handwritten signatures]

- e) Respeitar e fazer cumprir o presente Regulamento Interno;
- f) Dar conhecimento e reclamar junto da Diretora da Resposta Social de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada quer relativa a funcionários quer relativa ao funcionamento dos serviços prestados, no sentido de serem tomadas as devidas diligências.

Artigo 26.º

(Direitos da Instituição)

São direitos da Instituição:

- a) Exigir dos Utentes o cumprimento do presente Regulamento Interno;
- b) Encaminhamento do Utente para outra Resposta Social da Misericórdia ou exterior a esta, que a legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do Utente e dos colaboradores, em articulação com os familiares/acompanhante/representante legal do Utente, e com consentimentos deste;
- c) Rescisão do Contrato de Prestação de Serviços com o Utente nos termos do 31º artigo do presente Regulamento Interno;
- d) Ser tratada com respeito e dignidade;
- e) Receber atempadamente a comparticipação mensal acordada;
- f) Ver respeitado o seu património.

[Handwritten signatures]

Artigo 27.º

(Deveres da Instituição)

A Instituição, além das demais obrigações legais ou constantes deste Regulamento Interno, obriga-se a:

- a) Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social;
- b) Assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus Utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
- c) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos Utentes, dentro do âmbito das suas competências;
- d) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento do SAD;
- e) Fornecer a cada Utente um exemplar deste Regulamento Interno no ato da assinatura do Contrato de Prestação de Serviços, bem como, comunicar as alterações posteriormente introduzidas;



- f) Organizar um Processo Individual por Utente;
- g) Afixar, em local visível, o nome da Diretora da Resposta Social, o mapa das ementas, turnos e horários de atendimento;
- h) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social.
- i) Manter atualizados os processos dos Utentes;
- j) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos Utentes, cumprindo as regras de RGPD;
- k) Disponer de Livro de Reclamações e Livro de Reclamações Eletrónico.

Artigo 28.º

(Familiar/Acompanhante/Representante Legal)

1. O familiar/accompanhante/representante legal é a pessoa, que assumirá os Direitos e Deveres titulados pelo Utente ou por conta própria, e que se relacionará com a Misericórdia.
2. Para efeitos de relação contratual, a Misericórdia relacionar-se-á apenas com o familiar/accompanhante/representante legal, prestando em exclusivo, quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes, relativos ao Utente.
3. O familiar/accompanhante/representante legal tem os seguintes direitos:
 - a) Que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o Utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do Utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
 - b) Ser recebido pela Diretora do SAD, sempre que o solicite e tal seja justificado;
 - c) Efetuar reclamações e sugestões;
 - d) Todos os demais Direitos atribuídos ao Utente que não sejam de natureza pessoal daquele.
4. O familiar/accompanhante/representante legal tem os seguintes deveres:
 - a) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Misericórdia, pela celebração do Contrato de Prestação de Serviços, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações;
 - b) Respeitar as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviços e presente Regulamento Interno, que não sejam de natureza pessoal do Utente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessado conjuntamente com o Utente;



- c) A prestar todas as informações sobre o Utente, relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do Utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
 - d) A assinar o Contrato de Prestação de Serviços em nome próprio, e ainda como responsável quando, por qualquer razão, o Utente esteja impedido de o fazer.
5. O familiar/accompanhante/representante legal obriga-se a participar no apoio ao Utente, sempre que possível, desde que o mesmo contribua para o seu bem-estar e equilíbrio psicoafectivo.
6. No caso de ocorrer qualquer tipo de acidentes durante a prestação de serviços, o SAD prestará os primeiros socorros.
7. Sempre que a situação o exija, o Utente deverá ser encaminhado para uma Unidade de Saúde. Caso não estejam reunidos os critérios de acionamento da linha de emergência é da responsabilidade dos familiares, assegurar este encaminhamento.
8. Sempre que ocorra qualquer acidente, a pessoa identificada como contato de emergência do Utente, será imediatamente informado telefonicamente.

CAPÍTULO V DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 29.º

(Sanções/Procedimentos)

1. Os Utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este Regulamento Interno, sendo as sanções aplicadas pela Misericórdia aos Utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
 - a) Advertência;
 - b) Cessação do Contrato de Prestação de Serviços.
2. Ficam sujeitos ao cancelamento do seu lugar, os Utentes, que manifestem comportamento antissocial, que perturbe o bom funcionamento que deve existir na Misericórdia;
3. Os Utentes que manifestem sintomas de doença mental, que perturbem o bom funcionamento que deve existir na Misericórdia, mediante proposta da Diretora do SAD, poderão ser encaminhados para um serviço mais adequado;
4. Procedimentos muito graves, consagrados na Lei como Crime, serão encaminhados para procedimento judicial.



Artigo 30.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, ausência do SAD por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
 - c) Denúncia por uma das partes;
 - d) Incumprimento do Utente e/ou familiar/acompanhante/representante legal;
 - e) Inadaptação do Utente.
2. Sem prejuízo do previsto no presente regulamento, qualquer das partes poderá cessar o Contrato de Prestação de Serviços, independente de justa causa, mediante denúncia remetida à outra parte com a antecedência mínima de 30 dias;
3. O incumprimento, total ou parcial, do prazo de aviso prévio previsto no número 2 implica o pagamento à parte não faltosa de indemnização correspondente à comparticipação mensal do período em falta.
4. Ocorrendo justa causa, qualquer das partes pode fazer cessar o Contrato de Prestação de Serviços;
5. 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 SAD, Diretora do SAD ou demais Colaboradores;
 - d) Incumprimento pelo Utente e/ou familiar/acompanhante/representante legal das responsabilidades assumidas pela assinatura do Regulamento Interno.
6. Poderá ainda o Contrato de Prestação de Serviços ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do Utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
7. O familiar/acompanhante/representante legal do Utente não poderá cessar para si o Contrato sem que o faça cessar em conjunto com o Utente.
8. Aquando da Cessação do Contrato de Prestação de Serviços, a chave do domicílio do Utente será devolvida ao mesmo ou ao familiar/acompanhante/representante legal, mediante assinatura do respetivo Termo de Entrega.



[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'V.M.P.', 'M.P.', and 'S.P.']

CAPÍTULO VI
PESSOAL – DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 31.º

(Quadro de Pessoal)

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, bem como o cumprimento dos normativos gerais, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pela Misericórdia e será afixado em lugar visível.
2. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Misericórdia, Recursos Humanos e Diretora do SAD.

CAPÍTULO VII
CULTO

Artigo 32.º

(Culto Católico)

Os Utentes de SAD têm a regalia de participação em todos os atos de assistência religiosa que, por intermédio do Capelão e/ou Sacerdotes da paróquia local, for celebrado nas instalações da Misericórdia segundo o culto católico, caso assim o desejem.

CAPÍTULO VIII
DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 33.º

(Alterações ao Regulamento)

Nos termos do Regulamento da legislação em vigor a Misericórdia deverá informar e contratualizar com os Utentes e/ou familiares/acompanhantes/representante legal sobre quaisquer



alterações ao presente Regulamento Interno, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do Contrato de Prestação de Serviços que a estes assiste.

Artigo 34.º

(Integração de Lacunas)

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Misericórdia, proprietário do serviço, tendo em conta a legislação e normas em vigor sobre a matéria.

Artigo 35.º

(Registo de Ocorrências)

O SAD dispõe de Registo de Ocorrências na Plataforma My Senior, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam durante o seu funcionamento.

Artigo 36.º

(Código de Boa Conduta)

1. A Misericórdia tem uma política de “tolerância zero” ao assédio relacionado com o trabalho, incluindo trabalhadores, voluntários, clientes, fornecedores e Utentes, qualquer que seja o meio utilizado e mesmo que ocorra fora do local de trabalho, tendo aprovado, e em vigor, um “Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho”.
2. Constitui violação do presente Regulamento Interno o incumprimento do “Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho” na Misericórdia.

Artigo 37.º

(Prevenção de Situação de Negligência, Abuso e Maus-Tratos)

1. São expressamente proibidas quaisquer espécies de maus-tratos, físicos ou verbais, por partes de Utentes e/ou familiares/acompanhantes/representantes legais dos mesmos, a Colaboradores da Misericórdia e vice-versa.
2. Caso se verifique, será objeto de análise pela Diretora da Resposta Social e Misericórdia, que poderá fazer cessar o Contrato de Prestação de Serviços, determinando a imediata exclusão do Utente ou efetuando um pré-aviso de oito dias conforme a gravidade da ocorrência.



Artigo 40.º

(Entrada em Vigor)

O presente Regulamento entra em vigor em 20 de abril de 2026.

Artigo 41.º

(Aprovação, Edição e Revisões)

É da responsabilidade da Misericórdia, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos do SAD.

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Vila Real de Santo António, aos 3 de março de 2026.

A Misericórdia,

José António Madalena da Palma
Rebecca Maria Azeredo Antunes de Sousa
Sebastião Rosa Fernandes
Valdemir Gomes
Dr. Manuel Manuel Pereira
Dr. José Colaço Fernandes



[Handwritten signatures in blue ink, including 'J. Colaço', 'M. P.', 'S. P.', 'D. P.', and 'E. P.']

Artigo 38.º

(Disposições Complementares)

Regras relativas a outros aspetos imprescindíveis ao adequado funcionamento da Resposta Social, nomeadamente períodos de encerramento, seguros e outros.

Artigo 39.º

(Livro de Reclamações)

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Misericórdia possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Diretora do SAD sempre que desejado.
2. O referido documento existe também em suporte digital o qual poderá ser acedido através do site da Misericórdia com endereço eletrónico www.scmvrsa.pt.
3. Não obstante, nos números anteriores poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões à Diretora do SAD.



[Handwritten signatures in blue ink]

ANEXO 1

Legislação Aplicável

1. Portaria n.º 196 – A/2015 de 1 de julho, na redação dada pela Portaria n.º 218-D/2019, Portaria n.º 271/2020 e Portaria n.º 335-A/2023;
1. Orientação Técnica Normativa Circular n.º5, de 23-12-2017;
2. Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro;
3. Contrato Coletivo de Trabalho das IPSS;
4. Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário;
5. Manual de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais, ISS, IP., dezembro de 2008;
6. Decreto Lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro;
7. Decreto Lei n.º 64/2007, de 14 de março, na redação atual;
8. FAQ's – Operacionalização da revisão dos acordos de cooperação;
9. Decreto-Lei n.º 33/2014;
10. Decreto-Lei n.º 64/2017, de 28 de junho.



DECLARAÇÃO

Declaro que recebi o Regulamento Interno da Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia de Vila Real de Santo António.

Por ser verdade assino,

_____, ____ de _____ de _____.