



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

## REGULAMENTO INTERNO

### CENTRO DE DIA

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

DENOMINAÇÃO E FINS DO CENTRO DE DIA .....	6
Artigo 1.º .....	6
(Âmbito de Aplicação) .....	6
Artigo 2.º .....	6
(Legislação Aplicável) .....	6
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 DOS UTENTES .....	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
Artigo 11.º .....	13
(Período de Ambientação) .....	13
Artigo 12.º .....	13
(Registo de Utente) .....	13
Artigo 13.º .....	13
(Contrato de Prestação de Serviços) .....	13
Artigo 14.º .....	14
(Comunicações) .....	14
Artigo 15.º .....	14



Santa Casa da Misericórdia de Vila Real de Santo António  
Regulamento Interno de Funcionamento  
Resposta Social de Centro de Dia

*Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'J. P. Silva' and 'J. P. Silva'.*

(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
(Prova dos Rendimentos e Despesas do Utente) .....	17
SUBSECÇÃO I.....	18
COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO .	18
Artigo 19.º .....	18
(Comparticipação do Utente) .....	18
Artigo 20.º .....	19
(Redução na Comparticipação).....	19
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 .....	22
CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO .....	22
Artigo 23.º .....	22
(Horário de Funcionamento).....	22
Artigo 24.º .....	22
(Alimentação) .....	22
Artigo 25.º .....	22
(Proibição de outros alimentos) .....	22
Artigo 26.º.....	23
(Visitas).....	23
Artigo 27.º.....	23
(Saídas).....	23



Santa Casa da Misericórdia de Vila Real de Santo António  
Regulamento Interno de Funcionamento  
Resposta Social de Centro de Dia

Artigo 28.º.....	23
(Direitos dos Utentes) .....	23
Artigo 29.º.....	24
(Deveres dos Utentes).....	24
Artigo 30.º.....	25
(Direitos da Instituição).....	25
Artigo 31.º .....	25
(Deveres da Instituição) .....	25
Artigo 32.º.....	26
(Familiar/Acompanhante/Representante Legal).....	26
CAPÍTULO V.....	28
DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS .....	28
Artigo 33.º.....	28
(Sanções/Procedimentos).....	28
Artigo 34.º.....	28
(Cessação da Prestação de Serviços).....	28
CAPÍTULO VI.....	30
PESSOAL – DISPOSIÇÕES GERAIS .....	30
Artigo 35.º.....	30
(Quadro de Pessoal) .....	30
CAPÍTULO VII.....	30
CULTO.....	30
Artigo 36.º.....	30
(Religiões) .....	30
CAPÍTULO VIII.....	31
DISPOSIÇÕES FINAIS.....	31
Artigo 37.º.....	31
(Alterações ao Regulamento).....	31
Artigo 38.º.....	31
(Integração de Lacunas).....	31
Artigo 39.º.....	31
(Registo de Ocorrências).....	31
Artigo 40.º .....	31
(Código de Boa Conduta).....	31
Artigo 41.º .....	32



Santa Casa da Misericórdia de Vila Real de Santo António  
Regulamento Interno de Funcionamento  
Resposta Social de Centro de Dia

(Prevenção de Situação de Negligência, Abuso e Maus-Tratos).....	32
Artigo 42.º .....	32
(Livro de Reclamações) .....	32
Artigo 43.º .....	33
(Entrada em Vigor) .....	33
Artigo 44.º .....	33
(Aprovação, Edição e Revisões).....	33
ANEXO 1.....	34
DECLARAÇÃO .....	36



## CAPÍTULO I

### DENOMINAÇÃO E FINS DO CENTRO DE DIA

#### 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, Centro de Dia do Centro Comunitário e o Centro de Dia - Dr. José Colaço Fernandes, doravante designados por:

a. CD do Centro Comunitário

- |✉| E-mail: cdsantacasavrse@gmail.com
- |✉| Morada: Rua Dr. Folque e Brito s/n, 8900-307 Vila Real de Santo António
- |✉| Telefone: 281 5144126

b. CD 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 CD 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.



*[Handwritten signature]*  
CMF  
*[Handwritten initials]*

### 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 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(a) 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.

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten initials]*

### Artigo 4.º

#### (Missão e Objetivos)

1. O CD é a resposta social destinada a pessoas idosas de ambos os sexos que proporciona, em horário diurno, um conjunto diversificado de serviços e atividades de desenvolvimento pessoal tendentes ao bem-estar do Utente e ao seu equilíbrio emocional e físico.
2. O cumprimento desta missão obedece a uma estratégia de respeito pelos imperativos legais em vigor e pelos direitos do Utente como pessoa, e enquanto ser biopsicossocial e espiritual dotado de dignidade e direitos, cuja relação assenta num compromisso com qualidade e os mais elevados padrões éticos.
3. Além das Obras da Misericórdia e da cultura institucional da Misericórdia, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão do CD os princípios da dignidade humana, da família, da corresponsabilidade, da entreatajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da tolerância e da informação.
4. O CD, nas suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:
  - a) Proporcionar serviços adequados à satisfação das necessidades dos Utentes;
  - b) Promover relações do Utente com a comunidade;



- c) Prestar apoio psicossocial;
- d) Fomentar relações interpessoais e intergeracionais;
- e) Favorecer a permanência da pessoa idosa no seu meio habitacional de vida;
- f) Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização definitiva.

#### Artigo 5.º

#### (Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas)

1. Para concretizar os objetivos suprarreferidos, o CD assegurará:
  - a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas e de estimulação cognitiva e motora;
  - b) Nutrição e alimentação, nomeadamente, pequeno-almoço, almoço e lanche,
  - c) Cuidados de imagem e conforto;
  - d) Tratamento de roupa;
  - e) Administração de fármacos, quando prescritos;
  - f) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.
2. O CD tem, ainda condições para assegurar outros serviços complementares, não abrangidos pela mensalidade, sendo estes pagos, mediante a tabela de preços em vigor, afixada em local visível, designadamente:
  - a) Transporte de Utentes para deslocar-se do domicílio para o CD e vice-versa;
  - b) Alimentação, nomeadamente, almoço (sábado) apenas no CD do Centro Comunitário;
  - c) Jantar de 2ª feira a 6ª feira (sopa, pão e fruta ou refeição completa), e de 2ª feira a sábado apenas no CD do Centro Comunitário.
  - d) Cuidados de higiene pessoal (banho)
3. Os serviços referidos no n.º anterior, não são abrangidos pela mensalidade, pelo que são pagos mediante a tabela de preços em vigor, que se encontra em documento anexo, e devidamente afixada em local visível.



*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten initials]*

## CAPÍTULO II

### PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

#### Artigo 6.º

##### (Critérios de Admissão)

1. A admissão do Utente será feita tendo em conta os seguintes critérios:
  - a) Pessoas de idade igual ou superior a 65 anos de idade;
  - b) Pessoas de idade inferior a 60 anos que, por motivos de doença, deficiência ou outro impedimento não possam assegurar temporária ou permanentemente as suas necessidades;
  - c) Pessoas idosas que, não tendo a idade prevista neste Regulamento Interno, se encontrem em situação de carência ou disfunção social que possa ser minimizada através de todos ou alguns dos serviços prestados pela Resposta Social de CD;
  - d) Isolamento geográfico;
  - e) Isolamento social;
  - f) Admissão com manifesta vontade do Utente em ser admitido e/ou familiar/acompanhante/representante legal (condição indispensável);
  - g) 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**.
3. A ordem ou número da inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do Utente.

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten initials]*



4. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o CD 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 Centro de Dia, 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;
  - 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 a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
  - i) Cadernetas prediais atualizadas, 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;



- j) Declaração dos rendimentos de capitais, 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 do RGPD.
3. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 12 meses, após o que deve proceder-se à renovação da referida inscrição. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.

#### Artigo 8.º

##### (Base de Dados de Inscrições)

As inscrições de potenciais Utentes para futura admissão serão registadas numa base de dados.

#### Artigo 9.º

##### (Admissão)

- 1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato e/ou familiar/acompanhante/representante legal feita pela Diretora destinada a analisar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno da Resposta Social.
- 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 CD deve no ato de admissão:
  - a) Prestar ao Utente e/ou familiar/acompanhante/representante legal, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do Utente, seus direitos, deveres, normas internas e quotidiano do CD;



- b) Informar o Utente e/ou familiar/accompanhante/representante legal do valor da comparticipação mensal a pagar à Misericórdia;
  - c) Informar o Utente e/ou familiar/accompanhante/representante legal do Regulamento Interno;
  - d) Acordar o Plano Individual de Cuidados a definir com o familiar/accompanhante/representante legal, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
  - e) Informar o Utente e/ou familiar/accompanhante/representante legal sobre as formas de pagamento da mensalidade;
  - f) Informar o Utente e familiar/accompanhante/representante legal sobre o funcionamento de todos os serviços.
4. Será solicitado aos familiares/accompanhante/representante legal pelo pedido de acolhimento que assumam:
- a) A obrigação de acompanhar e apoiar o Utente durante a estadia no CD;
  - b) A responsabilidade de se providenciar pela receção do Utente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo Contrato de Prestação de Serviços.
5. A falta de veracidade nas informações prestadas pelos Utentes e/ou familiares/accompanhantes/representantes legais, poderá originar a não admissão do Utente no equipamento ou a respetiva denúncia do contrato celebrado com a Misericórdia.

#### **Artigo 10.º**

##### **(Acolhimento de Novos Utentes)**

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

- a) Apresentação ao novo Utente aos Colaboradores e restantes utentes e visita às instalações;
- b) Apresentação das regras de funcionamento da Resposta Social de CD.



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

**Artigo 11.º**  
**(Período de Ambientação)**

1. A admissão será sempre condicionada a um período experimental de 15 dias quer para uma perfeita ambientação, quer para observação e verificação ratificadora das condições deste regulamento.
2. No caso da cessação do Contrato de Prestação de Serviços o período experimental será pago e não é reembolsado.

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

**Artigo 12.º**  
**(Registo de Utente)**

O CD dispõe da 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.

**Artigo 13.º**  
**(Contrato de Prestação de Serviços)**

1. A prestação de serviços do CD 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 e/ou seus familiares/acompanhante/representante legal, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, o Utente e/ou familiar/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 Utente usufrua dos serviços prestados pelo CD será organizado um Processo Individual (PI) e Confidencial de Utente tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na 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 contacto 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;
- 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 CD;
- Registo de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento, entre outras;
- Plano Individual de Cuidados;
- 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 (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 CD.

**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 CD, sujeitando-se o Utente às atualizações do valor do Rendimento *Per Capita* ou aos montantes definidos pelo Misericórdia no início de cada ano civil;

- Declaração de vontade;
- 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. (elaboração de um documento pelo departamento jurídico)

### CAPÍTULO III

### COMPARTICIPAÇÕES

#### Artigo 16.º

#### (Determinação da Comparticipação)

1. Na determinação das comparticipações dos Utentes deverão ser observados os seguintes princípios:
  - **Princípio da universalidade** – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de 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 comparticipações inferiores.
  - **Princípio da proporcionalidade** – a comparticipação de cada Utente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.
2. O CD pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, e que não estão incluídos na mensalidade, que são pagos pelo Utente mediante preçário, devidamente afixado.
3. Para os Utentes abrangidos por Acordo de Cooperação, a comparticipação máxima do Utente corresponde ao Custo Médio Real por Utente, registado no ano transato, e devidamente afixado.
4. Serão solicitados anualmente ao Utente e ao agregado familiar, comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten initials]*

5. Quando se verifique alguma alteração da situação socioeconómica do agregado familiar, o Utente e/ou familiar/acompanhante/representante legal, solicita por escrito à 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.
6. O montante da comparticipação familiar será anualmente revista pela Mesa Administrativa, com efeitos a 1 de janeiro de cada ano.
7. 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:

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

**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

2. A comparticipação financeira devida pela utilização dos serviços presentes no Art.º 5.º 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

##### (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 19.º

##### (Participação do Utente)

1. As mensalidades serão revistas anualmente pela Misericórdia 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. Para efeitos de participação familiar no CD, considera-se o rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 50% do rendimento *per capita*
4. Para efeitos de participação familiar no CD considera-se, enquanto rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 50% do montante da Prestação Social para a Inclusão recebida pelo Utente.
5. A participação do Utente é mensal e liquidada entre o 1 e o 15 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
6. O pagamento é efetuado por transferência bancária (IBAN PT50 0035 0909 0000 0733 3304 1), sendo exigido neste último caso o respetivo comprovativo.
7. Sempre que devidamente autorizado pela Misericórdia, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isto não se registre, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.



8. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, será motivo para exclusão da resposta social.

9. Iniciando-se o CD 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.

#### Artigo 20.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 % devida pelo segundo e seguintes elementos do agregado familiar.

#### Artigo 21.º

##### (Conceitos)

1. Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:
  - a) **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.
  - 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 seguintes rendimentos:
  - a) 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 e dos descendentes de 1.º 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 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, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.



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

- 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.

**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 horário de funcionamento da Secretaria do Centro de Dia é das 09:00h às 13:00h e das 14:30h às 17:30h.
2. Ambos os CD funcionam com o seguinte horário:
  - a) Funcionamento semanal (Segunda a Sexta) das 08:30h às 17:30h;
  - b) O Centro de Dia encerra aos sábados, domingos, feriados e Quinta-feira Santa encerra no período da tarde (Páscoa);
  - c) Encerra 24 e 31 de dezembro no período da tarde (dias uteis).

### Artigo 24.º

#### (Alimentação)

1. A alimentação é variada, equilibrada e igual para todos, mas o Utente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde e de acordo com as disposições correntes na dietética e no nutricionismo.
2. As refeições são servidas na sala definida, pela Misericórdia, para o efeito.

### Artigo 25.º

#### (Proibição de outros alimentos)

Para o regular funcionamento do CD é proibido aos Utentes:

- Adquirir e trazer para o CD alimentação sem data de validade perceptível e bebidas alcoólicas para seu uso ou uso de outros Utentes.



*[Handwritten signature]*

**Artigo 26.º**  
**(Visitas)**

1. O horário das visitas do Centro de Dia é das 14:00h às 16:00h, no entanto, excecionalmente, poderão ser autorizadas visitas noutra horário, desde que não perturbem o normal funcionamento da Misericórdia;
2. Nas horas da refeição não é permitida a entrada de visitantes;
3. As visitas permanecerão nas salas de convívio;
4. O momento da visita deve ser considerado como o tempo do diálogo, da intimidade, do carinho, como imprescindível para a harmonia da vida do Utente. Portanto, nesta abordagem procurar-se-á garantir a qualidade destes encontros e facilitá-los sempre que possível;
5. Fora do horário estabelecido pela Misericórdia, são permitidas visitas no hall de entrada, desde que estas não perturbem o normal funcionamento da mesma.

*[Handwritten signature]*

**Artigo 27.º**  
**(Saídas)**

As saídas são livres, estando apenas subordinadas a um horário próprio, elaborado de acordo com o funcionamento do CD, sendo de destacar o seguinte:

- a) Os Utentes cuja saída, por qualquer limitação física, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou amiga que assuma a responsabilidade do seu regresso ao CD e do seu amparo físico e material;
- b) Os Utentes são dispensados, sempre que o desejem, do almoço ou outras refeições do mesmo dia, mediante informação à/ ao Responsável do CD.

**Artigo 28.º**  
**(Direitos dos Utentes)**

Constituem Direitos do Utente do CD:

- a) Exigir da Misericórdia o cumprimento do presente Regulamento Interno;
- b) Usufruir dos serviços constantes deste Regulamento;



- c) Serem tratados com respeito, urbanidade e igualdade pelos demais Utentes, colaboradores e direção da Misericórdia;
- d) Terem asseguradas condições de bem-estar e qualidade de vida, bem como, de respeito pela individualidade e dignidade humana;
- e) Serem ouvidos na tomada de decisões que os possam afetar e participarem na vida social e cultural da comunidade;
- f) Participarem na vida da Misericórdia, nomeadamente, no planeamento de atividades de animação sociocultural que ocupem os seus tempos livres;
- g) Aceder a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;
- h) Terem assegurado boas condições de institucionalização, adequadas à sua situação, tanto do ponto de vista físico como moral;
- i) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- j) À prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- k) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.

#### **Artigo 29.º**

#### **(Deveres dos Utentes)**

Constituem Deveres do Utente do Centro de Dia:

- a) Cumprir com as normas deste Regulamento Interno;
- b) Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades;
- c) Evitar conflitos e respeitar os demais Utentes e colaboradores;
- d) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Obedecer à escala estabelecida para tomar banho, na medida em que este é obrigatório para o interesse da saúde do Utente e para os que o rodeiam;
- f) Zelar pela conservação dos espaços que utilizam no CD, bem como colaborar para que estes se mantenham com o desejado asseio e arrumo;



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

- g) Dar conhecimento e reclamar junto da diretora do CD de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a Utentes/colaboradores quer quanto ao funcionamento dos serviços prestados, no sentido de serem tomadas as necessárias providências;
- h) Apresentar perante o Misericórdia ou a/o Responsável do CD, sugestões, reclamações ou queixas que porventura entenda subscrever.

#### Artigo 30.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 o consentimento deste;
- c) Rescisão do Contrato de Prestação de Serviços com o Utente nos termos do Art.35.º do presente Regulamento;
- d) Ser tratada com respeito e dignidade;
- e) Receber atempadamente a comparticipação mensal acordada;
- f) Ver respeitado o seu património.

#### Artigo 31.º

##### (Deveres da Instituição)

São deveres da Instituição:

- 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 CD;



- 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) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo CD;
- h) Afixar, em local visível, o nome do Responsável do CD, o mapa das ementas, turnos e horários de visitas;
- i) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social;
- j) Manter atualizados os processos dos Utentes;
- k) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos Utentes, cumprindo as regras de RGD;
- l) Dispor de Livro de Reclamações e Livro de Reclamações Eletrónico.

#### **Artigo 32.º**

##### **(Familiar/Acompanhante/Representante Legal)**

1. O familiar/accompanhante/representante legal é a pessoa (familiar ou não do Utente), que assumirá os Direitos e Deveres titulados pelo Utente ou por conta própria, e que se relacionará com a Misericórdia.
2. Para efeitos de relação contratual, a Misericórdia relacionar-se-á, 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 responsável do CD, 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 do mesmo e 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;
- e) 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.
- f) Sempre que possível, a participar no apoio ao Utente, desde que tal contribua para o bem-estar e equilíbrio psicoafectivo deste, podendo para o efeito prolongar a sua permanência nas instalações do CD, mediante autorização previamente concedida pela diretora do CD.



## CAPÍTULO V

### DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

#### Artigo 33.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 Presta o 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, e que prejudique os demais Utentes, sem prejuízo do número seguinte.
3. Os Utentes que manifestem sintomas de doença mental, que perturbem o bom funcionamento que deve existir na Misericórdia, e que coloquem em risco o bem-estar biopsicossocial dos restantes Utentes, mediante Diretora do CD, poderão ser encaminhados para um serviço mais adequado.
4. Procedimentos muito graves, consagrados na Lei como Crime, serão encaminhados para procedimento judicial.

#### Artigo 34.º

##### (Cessa o da Presta o de Serviços)

1. O Contrato de Presta o de Serviços poderá cessar por:
  - a) Acordo das partes ou não renova o, 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 presta o dos serviços, dissolu o da Misericórdia ou altera o do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência do CD 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, devendo o Utente abandonar o equipamento no imediato.

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 CD, diretora do CD 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 adaptação 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. A rescisão do Contrato de Prestação de Serviços por justa causa, implica a saída do Utente das instalações do CD, no momento, sendo da sua conta e/ou familiar/acompanhante/representante legal todas as despesas inerentes à sua deslocação para o destino, ficando desde já estabelecido e acordado que a saída se processará para a residência do Utente e/ou familiar/acompanhante/representante legal, correndo por conta deste, todas as despesas efetuadas, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança



**CAPÍTULO VI**  
**PESSOAL – DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Artigo 35.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 local visível.
2. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Misericórdia, dos Recursos Humanos e da Diretora do CD.

**CAPÍTULO VII**  
**CULTO**

**Artigo 36.º**  
**(Religiões)**

Utentes do CD poderão professar qualquer religião, mas não são permitidas, nos espaços comuns do Centro de Dia, atividades de culto de outras confissões religiosas que não a religião católica.



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

## CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES FINAIS

### Artigo 37.º

#### (Alterações ao Regulamento)

Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, a Misericórdia da Misericórdia deverá informar e contratualizar com os Utentes, familiar/acompanhante/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 a que a estes assiste.

### Artigo 38.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 39.º

#### (Registo de Ocorrências)

O CD 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 40.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 o incumprimento do “Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho” na Misericórdia.

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



**Artigo 41.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 42.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 CD (indicar pessoa/serviço responsável pela gestão do livro de reclamações) 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](http://www.scmvrsa.pt).
3. Não obstante, no número anterior poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao responsável



**Artigo 43.º**  
**(Entrada em Vigor)**

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

**Artigo 44.º**  
**(Aprovação, Edição e Revisões)**

1. 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 CD.
2. 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 Madeira da Palua*  
\_\_\_\_\_  
*Sebastião Rosa V. Fernandes*  
\_\_\_\_\_  
*Helena Mendes*  
\_\_\_\_\_  
*Dr.ª*  
\_\_\_\_\_  
*José Manuel Marques*  
\_\_\_\_\_  
*Gaudêncio*  
\_\_\_\_\_



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;
2. Orientação Técnica Normativa n.º 5 da DGSS, de 23/12/2014;
3. Contrato coletivo de trabalho das IPSS;
4. Compromisso de Cooperação para o Sector Social e Solidário;
5. Manual de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais, ISS, IP., dezembro de 2008
6. Decreto-Lei n.º 119/83 de 25/02, republicado pelo Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 76/2015 de 28 de julho;
7. Decreto Lei n.º 64/2007, de 14 de março, na redação atual;
8. Guião Técnico da ex-direção Geral de Ação Social de 1996;
9. Regime Jurídico de Licenciamento Decreto-Lei n.º 64/2007, alterado pelo Decreto-Lei n.º 33/2014 e Decreto-Lei n.º 126-A/2021;
10. Decreto-Lei n.º 115/2019;
11. Lei n.º 45/2018;
12. Portaria n.º 69/2019, de 7 de março



*[Handwritten signatures and initials]*

ANEXO 2

Serviços a Prestar:	Percentagem sobre o rendimento per capita
Art.5º. ponto 1, alíneas a), b), c), d), e) e f	50%
Serviços Complementares:	Percentagem sobre o rendimento per capita
Cuidados de higiene pessoal (banho)	1%
Transporte de Utentes para deslocar-se do domicílio para o CD e vice-versa	5%
Alimentação ao sábado (almoço)	1%
Jantar de 2ªfeira a sábado (sopa, pão e fruta ou refeição completa)	3%

*[Handwritten signatures and initials]*



**DECLARAÇÃO**

Declaro que recebi o Regulamento Interno da Resposta Social de Centro de Dia da Santa Casa da Misericórdia de Vila Real de Santo António.

Por ser verdade assino,

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.