

FD



# Santa Casa da Misericórdia de Alhos Vedros

Regulamento Interno

Lar, Centro de Dia e Apoio Domiciliário – Abrigo do Tejo

SAD

Serviço de Apoio Domiciliário





**Santa Casa da Misericórdia de Alhos Vedros**

Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário – Lar Abrigo do Tejo

## **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

### Índice

CAPÍTULO I.....	6
DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD.....	6
Artigo 1.º.....	6
(Âmbito de Aplicação).....	6
Artigo 2.º.....	6
(Legislação Aplicável).....	6
Artigo 3.º.....	6
(Objectivos do Regulamento).....	6
Artigo 4.º.....	7
(Missão e Objectivos do SAD).....	7
Artigo 5.º.....	9
(Serviços e Atividades Desenvolvidas).....	9
Artigo 6.º.....	10
(Capacidade Instalada do Serviço de Apoio Domiciliário).....	10
Artigo 7.º.....	10
(Conceitos).....	10
CAPÍTULO II.....	13
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES.....	13
Secção I.....	13
Processo de Admissão de Utente.....	13
Artigo 8.º.....	13
(Condições de Admissão).....	13
Artigo 9.º.....	13
(Critérios de Admissão).....	13
Artigo 10.º.....	14
(Processo de Candidatura).....	14
Artigo 11.º.....	15



## Santa Casa da Misericórdia de Alhos Vedros

Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário – Lar Abrigo do Tejo

(Base de Dados de Inscrições e Lista de Candidatos) .....	15
Artigo 12.º .....	16
(Processo de Seleção).....	16
Artigo 13.º .....	16
(Admissão).....	16
Artigo 14.º.....	17
(Período de Adaptação).....	17
Secção II.....	18
Relações Contratuais .....	18
Artigo 15.º.....	18
(Registo dos Utentes) .....	18
Artigo 16.º .....	18
(Contrato de Prestação de Serviços).....	18
Artigo 17.º.....	19
(Comunicações).....	19
Artigo 18º .....	19
(Processo Individual de Utente).....	19
CAPÍTULO III .....	21
COMPARTICIPAÇÕES.....	21
Artigo 19.º .....	22
(Determinação da Comparticipação).....	22
Artigo 20.º .....	23
(Cálculo do Rendimento Per Capita) .....	23
Artigo 21.º .....	24
(Prova dos rendimentos e despesas do Utente) .....	24
Secção II.....	25
Comparticipação do Utente Abrangido pelo Acordo de Cooperação .....	25
Artigo 22.º .....	25
(Comparticipação do Utente) .....	25
Secção III .....	26
Artigo 23.º .....	26
(Comparticipação do Utente Não Abrangido pelo Acordo de Cooperação).....	26





CAPÍTULO IV.....	26
CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO .....	26
Artigo 24.º .....	26
(Horário de Funcionamento) .....	26
Artigo 25.º.....	26
(Direitos dos Utentes) .....	26
Artigo 26.º.....	27
(Deveres dos Utentes) .....	27
Artigo 27.º.....	28
(Direitos da Misericórdia).....	28
Artigo 28.º.....	29
(Deveres da Misericórdia).....	29
CAPÍTULO V .....	30
DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS .....	30
Artigo 29.º.....	30
(Sanções/Procedimentos) .....	30
Artigo 30.º.....	30
(Cessaçã o da Prestação de Serviços).....	30
CAPÍTULO VI.....	32
PESSOAL .....	32
DISPOSIÇÕES GERAIS .....	32
Artigo 31.º.....	32
(Quadro de Pessoal) .....	32
Artigo 32.º.....	33
(Direção Técnica).....	33
Artigo 33.º.....	33
(Deveres Gerais dos (as) Trabalhadores (as)) .....	33
Artigo 34.º.....	34
(Direitos Gerais dos (as) Trabalhadores (as)).....	34
CAPÍTULO VIII .....	35
DISPOSIÇÕES FINAIS.....	35
Artigo 35.º.....	35



## Santa Casa da Misericórdia de Alhos Vedros

Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário – Lar Abrigo do Tejo

(Alterações ao Regulamento).....	35
Artigo 36.º.....	35
(Integração de Lacunas).....	35
Artigo 37.º.....	35
(Disposições Complementares).....	35
Artigo 38.º.....	36
(Livro de Reclamações e Elogios).....	36
Artigo 39.º.....	36
(Aprovação, Edição e Revisões).....	36
Artigo 40.º.....	36
(Entrada em Vigor).....	36



## CAPÍTULO I

### DENOMINAÇÃO E FINS DO SAD

#### Artigo 1º

##### (Âmbito de Aplicação)

O presente *Regulamento* contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos Utentes, da resposta social *Serviço de Apoio Domiciliário* do "Lar Abrigo do Tejo", sito na Avenida Marginal - 2860 -397 Moita, Estabelecimento da Santa Casa da Misericórdia de Alhos Vedros, sita em Largo da Misericórdia, 17, 2860-027, Alhos Vedros, doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por *SAD* e *Misericórdia*.

#### Artigo 2º

##### (Legislação Aplicável)

O SAD é norteado pelos princípios gerais estabelecidos no *Compromisso da Misericórdia*, normativos aplicáveis (Decreto-Lei nº 141/89 SÉRIE I de 1989-04-28 do Ministério do Emprego e da Segurança Social, Portaria nº 38/2013, DR 21/13 SÉRIE I DE 2013-01-30 do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social) e pelo disposto no presente regulamento, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.

#### Artigo 3º

##### (Objetivos do Regulamento)

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos Utentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento/estrutura prestadora de serviços;



- c) Promover a participação ativa dos Utentes, Familiares e/ou seus Responsáveis ao nível do funcionamento da Resposta Social.

#### **Artigo 4º**

##### **(Missão e Objetivos do SAD)**

1. O SAD constitui uma Resposta Social, que consiste na prestação de cuidados e serviços individualizados e personalizados no domicílio das pessoas 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 SAD tem como missão obedecer a uma estratégia de respeito pelos imperativos legais em vigor e pelos direitos do Utente como pessoa, 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 solidária 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 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. São objetivos da Resposta Social de Apoio Domiciliário:
  - a) Promover, em colaboração com a família, um serviço multifacetado que permita às pessoas idosas envelhecer com dignidade;





- b) Responder às necessidades biopsicossociais dos Utentes, ultrapassando o modelo assistencialista;
  - c) Promover a manutenção e evolução de uma autoestima positiva, bem como um bom estado geral de saúde;
  - d) Valorizar e implementar a autonomia dos Utentes;
  - e) Intervir no âmbito da prevenção, mas sempre que tal não seja possível, promover o despiste e encaminhamento dos Utentes em risco social ou outro;
  - f) Participar em estudos com outros parceiros sociais de forma a poder intervir noutros âmbitos de ação social necessários à nossa comunidade;
  - g) Implementar dinâmicas que respeitem a Carta dos Direitos e Liberdades da Pessoa Idosa Dependente, e demais direitos humanos;
  - h) Dinamizar e melhorar as atuais respostas sociais e contribuir para implementar novas formas de estar e/ou novas respostas que deem respostas às exigências da sociedade atual.
5. O SAD, nas suas atividades, visa ainda alcançar os seguintes objetivos:
- a) Contribuir para a melhoria e qualidade de vida dos Utentes e famílias;
  - b) Prevenir a institucionalização desnecessária, decorrentes de situações de dependência;
  - c) Contribuir para a manutenção da saúde física e mental do idoso;
  - d) Potenciar a participação da pessoa idosa na resolução dos próprios problemas e na vida social e cultural da comunidade;
  - e) Acautelar crises e a deterioração grave da situação pessoal e Familiar e/ou Responsável;
  - f) Promover uma estreita ligação entre o Utente, a família e o meio;
  - g) Contribuir para a conciliação da vida Familiar e/ou Responsável e profissional do agregado Familiar e/ou Responsável;
  - h) Reforçar as competências e capacidades das famílias e outros cuidadores;
  - i) Proporcionar apoio personalizado aos Utentes e/ou suas famílias no seu domicílio, de forma a criar condições facilitadoras de desenvolvimento global, assegurando-



## Santa Casa da Misericórdia de Alhos Vedros

Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário – Lar Abrigo do Tejo

lhe cuidados de ordem física e apoio social, estabilidade emocional e vivência social;

- j) Contribuir para a promoção de atividades de sensibilização à comunidade envolvente que tenham por objetivos facilitar a integração do Utente dependente, objetivando contribuir para a melhoria da qualidade de vida;
- k) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- l) Promover a autonomia dos Utentes;
- m) Prestar apoio psicossocial aos Utentes e Familiar e/ou Responsável, de modo a contribuir para o seu equilíbrio, bem-estar e melhoria da qualidade de vida;

### Artigo 5.º

#### (Serviços e Atividades Desenvolvidas)

1. O SAD presta os seguintes serviços:

- a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- d) Tratamento da roupa do uso pessoal do Utente;
- e) Administração de medicação, quando prescrita pelo médico.

2. O SAD pode, ainda, assegurar outros serviços, designadamente:

- a) Formação e sensibilização dos Familiar e/ou Responsável e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos Utentes;
- b) Apoio psicossocial;
- c) Confeção de alimentos no domicílio;
- d) Transporte;
- e) Cuidados de imagem;
- f) Apoio Noturno;
- g) Deslocação a entidades da comunidade, aquisição de bens e géneros alimentícios, e ou pagamentos de serviços;
- f) Disponibilização de Ajudas Técnicas;



g) Serviço de teleassistência.

3. Os serviços referidos no nº anterior não são abrangidos pela mensalidade, pelo que poderão ser pagos mediante a aplicação de Tabela própria, anualmente aprovada pela Mesa Administrativa.

### Artigo 6.º

#### (Capacidade Instalada do Serviço de Apoio Domiciliário)

1. A capacidade do SAD, prevista em Acordo de Cooperação é de 50 Utentes de ambos os sexos.

### Artigo 7.º

#### (Conceitos)

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

**Agregado Familiar** – é o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum.

**Familiar e/ou Responsável** - Descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à Prestação de Alimentos, bem como outros Familiares e/ou Responsável ou não do Utente e que por este respondem.

**Rendimento Mensal Líquido do Utente e/ou do Familiar e/ou Responsável**– 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 Utente (RAF) e do Familiar e/ou Responsável, consideram-se os seguintes rendimentos:

1. Do trabalho dependente;
2. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
3. De Pensões;
4. De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos Familiar e/ou Responsável por deficiência;
5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
6. Prediais;
  - 6.1. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:
    - a) As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos despectivos titulares;
    - b) As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
    - c) A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
    - d) À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
  - 6.2. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial.
  - 6.3. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do despectivo agregado Familiar e/ou Responsável e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite.



7. De capitais;

7.1. Consideram-se os rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros.

7.2. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

8. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

Para apuramento do montante do rendimento do Utente, do Familiar e/ou Responsável consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

**Despesas Fixas** – consideram-se despesas mensais fixas:

- 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) O somatório das despesas mensais fixas, a que se refere a alínea b), c) e d) têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.





## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

#### **Secção I**

#### **Processo de Admissão de Utente**

#### **Artigo 8.º**

#### **(Condições de Admissão)**

1. A admissão do Utente será feita tendo em conta as seguintes condições:

- a) Pessoas que se encontrem em situação de dependência física e ou psíquica, de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pelo SAD;
- b) Que a admissão seja da vontade do Utente/e ou seus Familiar e/ou Responsável, por força da sua incapacidade de decisão (condição indispensável);
- c) Ter razões fundamentadas que permitam a manutenção do Utente no domicílio, designadamente, a existência de um domicílio dotado de infraestruturas e de condições mínimas de habitabilidade;
- d) Ter o apoio necessário por parte de Familiares e/ou Responsável, amigos e/ou voluntários, que lhe assegurem os cuidados informais (nos casos de Utentes em situação de grande dependência).

#### **Artigo 9.º**

#### **(Critérios de Admissão)**

1. A admissão do Utente será feita de acordo com os seguintes critérios:

- a) Residir na área geográfica de abrangência definida no acordo, ou ter familiares a residir no Concelho;
- a) Isolamento, ausência de apoio Familiar e/ou risco social;
- b) Frequentar a resposta social Centro de Dia;



- c) Estar em situação de carência social;
  - d) Ser Familiar direto de Utente da Misericórdia;
  - e) Ser Benfeitor ou Irmão da Misericórdia;
  - f) Localização geográfica;
  - g) Grau de dependência;
2. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o SAD, procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

#### **Artigo 10.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. Só serão aceites as candidaturas quando acompanhadas de toda a documentação solicitada.
3. O candidato, Familiar e/ou Responsável deverá dirigir-se ao (à) Diretor(a) Técnico(a), nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual.
4. Para efeitos de candidatura, o candidato, Familiar e/ou Responsável deverá preencher uma Ficha de Inscrição e entregá-la juntamente com cópia dos seguintes documentos:
  - a) Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão (cópia previamente autorizada);
  - b) Cartão de Contribuinte (NIF) (cópia previamente autorizada);
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social (cópia previamente autorizada);



- d) Cartão de Utente (SNS) ou outros Subsistemas (cópia previamente autorizada);
  - e) Duas fotografias;
  - f) Relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do Utente;
  - g) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
  - h) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
  - i) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
  - j) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
  - k) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
  - l) Comprovativos das despesas fixas, nomeadamente a renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente; despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência; despesas de saúde na aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - m) 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.
5. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas por 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 alteração dos seus rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.

### **Artigo 11.º**

**(Base de Dados de Inscrições e Lista de Candidatos)**



1. No ato de candidatura é solicitada autorização de informatização de dados para efeitos de constituição de base de dados onde serão registadas as inscrições de potenciais Utentes (candidatos), constituindo desta forma a Lista de Candidatos, para posteriormente, proceder à admissão;
2. A Lista de Candidatos é um indicador não vinculativo aos critérios de seleção;
3. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o processo do candidato integrará a Lista de Candidatos. A inscrição terá a validade referida no número 5 do artigo anterior.

#### **Artigo 12.º**

##### **(Processo de Seleção)**

1. As candidaturas são analisadas pelo(a) Diretor (a) Técnico (a), a quem compete efetuar a priorização das mesmas;
2. A seleção passará obrigatoriamente por uma entrevista diagnóstica ao candidato feita pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas, princípios e valores da Misericórdia, e ainda dos valores de participação previamente simulados com base nos elementos apresentados e previstos no artigo 10º;
3. Aquando da entrevista técnica de diagnóstico, os candidatos deverão fazer-se acompanhar de seguinte documentação:
  - a) 2 fotografias atuais (poderão ser facultadas por via eletrónica);
  - b) Relatório do Médico Assistente com breve história clínica do candidato, medicação prescrita e respetiva posologia.

#### **Artigo 13.º**

##### **(Admissão)**



## Santa Casa da Misericórdia de Alhos Vedros

Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário – Lar Abrigo do Tejo

1. Aquando da existência de vaga, cabe ao(à) Diretor(a) Técnico (a) efetuar uma entrevista e/ou visita domiciliária para avaliação/diagnóstico da situação, de forma a proceder à constituição do Processo de Admissão;
2. As admissões serão aprovadas pela Mesa Administrativa mediante proposta da Direção Técnica, a quem compete, proceder à constituição de processo de admissão e comunicar aos candidatos selecionados que dispõem de 15 dias uteis para integrar os serviços, a contar da data em que são informados;
3. Em casos de Admissão Urgente (casos especiais devidamente sinalizados por organismos tutelares e com a devida aprovação da Mesa Administrativa) 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;
4. Para que o processo de admissão seja concluído, é obrigatória a Assinatura do Contrato de Prestação de Serviços entre o Utente, o Familiar e/ou Responsável e a Instituição, bem como a entrega do Regulamento Interno da Resposta Social;
5. Sempre que o Utente não estiver imputável, e/ou ao afirmar não ter Familiar e/ou Responsável direto, deverá ser assinado um termo de responsabilidade sobre a veracidade do declarado;
6. Após a Admissão do Utente, o(a) Diretor(a) Técnico(a) constituirá o Processo Individual do Utente, onde conste toda a documentação inerente à admissão do Utente, bem como o Programa de Acolhimento Inicial e o Plano Individual de Cuidados (PIC) incluindo a autorização de recolha e utilização de imagens;
7. Caso o Utente opte pelo serviço de tratamento de roupa, esta deve vir devidamente marcada conforme orientações da Direção Técnica;
8. A Instituição tem como instrumento de registo o “*Livro do Utente*” para personalizar e qualificar a dinâmica do serviço de apoio domiciliário.

### Artigo 14.º

#### (Período de Adaptação)





1. A admissão será feita sempre condicionada ao período de adaptação não superior a três meses, quer para uma perfeita adaptação, quer para observação e verificação ratificadora das condições do contrato de prestação de serviços.
2. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o Utente não tem direito ao reembolso das mensalidades já pagas.

## **Secção II**

### **Relações Contratuais**

#### **Artigo 15.º**

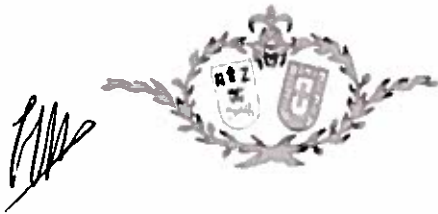
##### **(Registo dos Utentes)**

1. Deverá existir registo do Utente, atualizado, onde conste a sua identificação, motivos da integração e saída e contactos a estabelecer em situações de emergência.
2. O processo individual deve permanecer na instituição, sendo que no domicílio do Utente estará o registo da prestação de serviços (“*Livro do Utente*”).

#### **Artigo 16.º**

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

1. Entre o Utente, o Familiar e/ou Responsável e a Santa Casa da Misericórdia de Alhos Vedros, deverá ser celebrado, em triplicado, um Contrato de Prestação de Serviços, assinado por todas as partes;
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que o Utente, seu Familiar e/ou Responsável, manifestam integral adesão com a assinatura do contrato referido no ponto anterior;
3. Sempre que o Utente não possa assinar, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo Familiar e/ou Responsável, nessa qualidade ou de gestor de



## Santa Casa da Misericórdia de Alhos Vedros

Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário – Lar Abrigo do Tejo

negócios do Utente, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável, devendo ainda colocar-se a impressão digital do Utente, e escrever-se termo de rogo;

4. O presente Regulamento Interno, será entregue ao Utente ou Familiar e/ou Responsável, podendo também ser-lhe remetido via correio eletrónico.

### Artigo 17.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 correio eletrónico, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.
3. É da exclusiva responsabilidade do Utente e/ou responsáveis a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

### Artigo 18º

#### (Processo Individual de Utente)



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

**a) Área Sociofamiliar:**

- Ficha de inscrição;
- Ficha de admissão;
- Fotografia tipo passe;
- 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 representante pelo acolhimento do Utente ou dos Familiar e/ou Responsável;
- 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 instituição;
- Documento (s) comprovativo (s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente [documentos comprovativos dos últimos três meses], etc.);
- Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar ao SAD;
- Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;



- Programa de Cuidados e Serviços (incluído no Plano Individual de Cuidados (PIC)).

**b) Área da Saúde:**

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

**c) Área jurídica:**

- O Utente e o seu Familiar e/ou Responsável deverão assinar um contrato de prestação de serviços (ANEXO I) com a Misericórdia, donde conste 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 pela Mesa Administrativa;
- Declaração de Aceitação;
- Declaração de autorização de recolha e utilização de imagens.

### **CAPÍTULO III**

### **COMPARTICIPAÇÕES**

#### **Secção I**

#### **Regras para Calculo das Comparticipações**



## Artigo 19.º

### (Determinação da Comparticipação)

1. Na determinação das comparticipações dos Utentes deverão ser observados os seguintes princípios, garantindo sempre a sustentabilidade económica e financeira da Instituição:

- *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 e/ou Responsável.

2. A comparticipação financeira devida pela utilização de qualquer um dos 4 serviços presentes no nº 1 do Art.5º do presente Regulamento, abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro:





## Santa Casa da Misericórdia de Alhos Vedros

Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário – Lar Abrigo do Tejo

SAD 5 Dias	Percentagem a aplicar	SAD Dias Úteis + Fim-de-semana	Percentagem a aplicar
2 Serviços	32,5%	1 Serviço	35,0%
		2 Serviços	37,5%
3 Serviços	37,5%	1 Serviço	40,0%
		2 Serviços	42,5%
		3 Serviços	45,0%
4 Serviços	47,5%	1 Serviço	50,0%
		2 Serviços	52,5%
		3 Serviços	55,0%
		4 Serviços	57,5%
5 Serviços	52,5%	1 Serviço	55,0%
		2 Serviços	57,5%
		3 Serviços	60,0%
		≥ 4 Serviços	62,5%
6 Serviços	57,5%	1 Serviço	60,0%
		2 Serviços	62,5%
		3 Serviços	65,0%
		≥ 4 Serviços	67,5%

3. É condição de aceitação da candidatura ao SAD, a contratação obrigatória de, pelo menos 2 serviços.
4. O SAD pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, que podem ser pagos, mediante preço devidamente afixado.
5. A comparticipação máxima do Utente corresponde ao Custo Médio por Utente, registado no ano anterior.
6. Será solicitada anualmente ao Utente, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.

### Artigo 20.º

#### (Cálculo do Rendimento Per Capita)



O cálculo do rendimento “per capita” do agregado Familiar é realizado de acordo com a seguinte formula:

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

**Sendo:**

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do Utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas<sup>1</sup>

N= Número de elementos

### Artigo 21.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 efetuar as diligências que considere 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 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.

---

<sup>1</sup> Ver – Conceitos



## Secção II

### Comparticipação do Utente Abrangido pelo Acordo de Cooperação

#### Artigo 22.º

##### (Comparticipação do Utente)

1. O Utente ou o Familiar e/ou Responsável obriga-se a pagar a participação que incide sobre os subsídios de férias e de Natal, fracionada e acrescida às participações mensais.
2. Caso exista a necessidade da Misericórdia efetuar 2 deslocações diárias ao domicílio do Utente para fazer a higiene pessoal e fornecer a alimentação, globalmente estes serviços são considerados quatro serviços.
3. As mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, tendo em conta o disposto no Acordo de Cooperação em vigor.
4. As Participações por Dependência fazem parte do rendimento do Utente para o cálculo do rendimento *per capita*.
5. A participação do Utente ou do Familiar e/ou Responsável é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 10 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
6. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isto não se registre, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.
7. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, será motivo para exclusão da resposta social.



8. Nos atos de admissão e saída, as participações serão calculadas em função do número de dias de permanência do Utente no SAD.

### **Secção III**

#### **Artigo 23.º**

##### **(Participação do Utente Não Abrangido pelo Acordo de Cooperação)**

Relativamente ao Utente que, dentro da capacidade definida, não se encontra abrangido por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da participação do Utente ou Familiar e/ou Responsável, desde que não ultrapasse o Custo Médio por Utente (devidamente afixado) registado no ano anterior.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO**

#### **Artigo 24.º**

##### **(Horário de Funcionamento)**

O SAD funciona 7 dias por semana, entre as 07:30 h e as 23:30 h, podendo ser alargado a outros períodos, tendo por base os acordos específicos contratados com os Utentes, elaborados em função dos serviços a prestar e de acordo com a tabela de preços em vigor, que constará numa adenda ao contrato de prestação de serviços a celebrar pelas partes.

#### **Artigo 25.º**

##### **(Direitos dos Utentes)**

Os Utentes do SAD têm direito:



- a) À inviolabilidade da correspondência;
- b) À custódia da chave do seu domicílio em local seguro;
- c) À informação do seu Familiar e/ou Responsável de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o Utente no seu domicílio;
- d) Às informações constantes no dossier do Utente no domicílio;
- e) Ao respeito segundo a sua individualidade, convicções, valores, religião e ideal político;
- f) A usufruir do plano de cuidados estabelecidos;
- g) De exigir qualidade nos serviços prestados;
- h) Apresentar sugestões, sempre que verificar incoerências nos serviços prestados;
- i) À decisão sobre a frequência da Resposta Social;
- j) A ter acesso ao Regulamento Interno da Resposta Social;
- k) À defesa da identidade pessoal e reserva de intimidade, bem como dos seus usos e costumes;
- l) À participação em atividades a realizar nos Estabelecimentos, mediante Plano de Ação anual;
- m) A ausentar-se do serviço por motivo de férias, fins-de-semana, refeições, passeios, deslocações a médicos, ou outros;

### **Artigo 26.º**

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

Os Utentes do SAD devem:

- a) Informar atempadamente, qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constitua impedimento para a prestação de serviços contratados;
- b) Pagar as comparticipações durante o mês corrente, pelos serviços prestados;
- c) Usar de civismo e respeito em todos os seus atos, para com os outros Utentes, Familiares, trabalhadores e dirigentes da Instituição;
- d) Informar com a antecedência possível as alterações eventuais relativas à prestação de serviços acordados;
- e) Cumprir o estabelecido no contrato;



- f) Colaborar na prevenção da dependência;
- g) Informar a Direção Técnica do Estabelecimento ou, na ausência desta, outro trabalhador que represente a Instituição, sempre que se ausente do seu domicílio, e fique impedido de receber os serviços acordados;
- h) Efetuar atempadamente o pagamento das participações ou de quaisquer outros serviços prestados;
- i) Prestar informação com veracidade de todos os elementos necessários à constituição do processo, sempre que existam alterações aos mesmos ou estes sejam solicitados;
- j) Informar e apresentar sugestões, sempre que verificar incoerências nos serviços prestados;
- k) Participar em atividades que sejam do seu agrado e que contribuam para o seu bem-estar;

#### Artigo 27.º

#### (Direitos da Misericórdia)

São direitos da Instituição:

- a) Exigir dos Utentes o cumprimento do presente Regulamento.
- b) O 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 trabalhadores, em articulação com os Familiares e/ou Responsável pelo Utente.
- c) Rescindir o Contrato com o Utente nos termos do Art.30º do presente Regulamento;
- d) O reconhecimento e defesa comunitária, pelos serviços prestados, por parte de uma Instituição que tem mostrado ao longo dos tempos, a qualidade da sua intervenção;
- e) A preservação do seu bom-nome e da dignificação das práticas desenvolvidas e dos serviços prestados;
- f) Ver tratados com civismo e respeito os dirigentes e trabalhadores;





- g) Receber atempadamente as Comparticipações dos Utentes, bem como outras Comparticipações Acordadas, ou de quaisquer outros serviços prestados;
- h) Ver respeitado o património da Instituição;
- i) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Utente, Familiares e/ou Responsável, sempre que solicitado.

### **Artigo 28.º**

#### **(Deveres da Misericórdia)**

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

- a) Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus Utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
- b) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos Utentes, dentro do âmbito das suas competências;
- c) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento do SAD;
- d) Fornecer a cada Utente um exemplar deste Regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
- e) Organizar um processo individual por Utente;
- f) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo SAD;
- g) Afixar, em local visível, o nome do Coordenador/Diretor Técnico, o mapa das ementas e turnos;
- h) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social;
- i) Admitir os Utentes de acordo com os critérios definidos no regulamento;
- j) Cumprir o contrato de prestação de serviços estabelecido para cada Utente.



## **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 e outras determinações em vigor na Misericórdia.
2. As sanções serão aplicadas pela Mesa Administrativa aos Utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
  - a) Advertência;
  - b) Cessação do contrato de prestação de serviços.
3. Ficam sujeitos ao cancelamento da prestação de serviços, os Utentes que manifestem um comportamento que coloquem em risco, o bom funcionamento da resposta social.
4. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ter encaminhamento para o procedimento judicial.

#### **Artigo 30.º**

##### **(Cessação da Prestação de Serviços)**

- I. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
  - a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
  - b) Caducidade (falecimento do Utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Misericórdia ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência do SAD por período superior a 30 dias sem motivo justificado);



MP

## Santa Casa da Misericórdia de Alhos Vedros

Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário – Lar Abrigo do Tejo

- c) Revogação por uma das partes;
  - d) Incumprimento;
  - e) Inadaptação do Utente;
  - f) Sempre que a residência do Utente não apresente condições de habitabilidade, salubridade, higiene e segurança e o Utente se recusar a colaborar em propostas alternativas aos serviços, reserva-se a Misericórdia no direito de cessar a qualquer momento a prestação de serviços;
  - g) Sempre que o Serviço não se adapte em termos materiais e/ou de recursos humanos às características psicossociais do Utente, reserva-se a Misericórdia no direito de cessar a qualquer momento a prestação de serviços;
  - h) Sempre que houver uma reação acentuada de rejeição ao Serviço, (ainda que esta possa surgir após o período de adaptação) reserva-se a Misericórdia no direito de cessar a qualquer momento, os serviços prestados;
  - i) Mudança de residência do Utente para uma freguesia fora da área de abrangência do Serviço;
  - j) Em caso de agressão física comprovada do Utente a trabalhador(s), e ainda questões de conduta que comprometam as regras básicas de cidadania.
2. Em caso do Utente, Familiar e/ou Responsável pretenderem cessar o contrato, deverão comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia, preferencialmente, com 60 dias de antecedência.
3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais Outorgantes.
5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do Utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
6. Considera-se justa causa, nomeadamente:



- a) A quebra de confiança dos Outorgantes;
- b) A existência de dívidas à Misericórdia, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
- c) Desrespeito pelas regras do SAD, Equipa Técnica ou demais trabalhadores;
- d) Incumprimento pelo Familiar e/ou Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.

7. O Familiar e/ou Responsável pelo Utente não poderá cessar por si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto com o Utente.

8. O contrato de Prestação de serviços poderá ser suspenso desde que:

- a) O Utente, Familiar e/ou Responsável informe, por escrito, o Diretor(a) Técnico(a) da ausência temporária prevista;
- b) O período de ausência seja superior a 15 dias e até aos 6 meses, beneficiando de 25% de redução na Comparticipação do Utente;
- c) A suspensão dará lugar à anulação do contrato, quando se verifique a ausência não justificada por um período máximo de 6 meses.

## **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, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pela Mesa Administrativa da Misericórdia.
2. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de Diretor(a) Técnico(a) a preencher por um(a) Técnico(a) com curso superior.
3. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia.



## Santa Casa da Misericórdia de Alhos Vedros

Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário – Lar Abrigo do Tejo

4. Deverá estar afixado o organograma da resposta social, bem como o quadro de pessoal da mesma.
5. No ato de admissão as(os) Ajudantes Familiares/Domiciliário receberão um Manual de Acolhimento.

### Artigo 32.º

#### (Direção Técnica)

1. A Direção Técnica do Estabelecimento deve ser assegurada por um elemento com formação superior técnica e académica adequada, no âmbito das ciências sociais e humanas ou ciências da saúde, nos termos do Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. O (a) Diretor (a) Técnico (a) poderá ser cumulativamente responsável por outras Respostas Sociais.

### Artigo 33.º

#### (Deveres Gerais dos (as) Trabalhadores (as))

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da Misericórdia;
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia.
3. Tratar os Utentes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, palavras ou ações que as ofendam ou atentem contra o seu pudor.
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.



5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
6. Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus Utentes e trabalhadores.
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
11. Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos seus interesses, participando os atos que os possam lesar e dos quais tenham conhecimento.
12. Comunicar as faltas e deficiências à Direção Técnica de que tenham conhecimento.
13. Não aceitar dos Utentes ou familiares, a título de oferta, quaisquer objetos ou valores que possam insinuar a prestação direta de melhores serviços.
14. Registrar e comunicar as ocorrências de interesse para o bom funcionamento do serviço

**Artigo 34.º**  
**(Direitos Gerais dos (as) Trabalhadores (as))**

1.0 (A) Trabalhador(a) em serviço tem direito:

- a) Aos consignados na legislação em vigor;
- b) A ser tratado (a) com dignidade, respeito, com urbanidade e lealdade pelos elementos da Mesa Administrativa, superiores hierárquicos, colegas de trabalho, Utentes, familiares e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia.



## **CAPÍTULO VIII**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **Artigo 35.º**

##### **(Alterações ao Regulamento)**

Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Misericórdia deverá informar e contratualizar com os Utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes, assiste.

#### **Artigo 36.º**

##### **(Integração de Lacunas)**

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

#### **Artigo 37.º**

##### **(Disposições Complementares)**

Regras relativas a outros aspetos imprescindíveis ao adequado funcionamento da resposta Social integrarão um Manual de Procedimentos.





## **Santa Casa da Misericórdia de Alhos Vedros**

Regulamento Interno

Serviço de Apoio Domiciliário – Lar Abrigo do Tejo

### **Artigo 38.º**

#### **(Livro de Reclamações e Elogios)**

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Resposta Social possui livro de reclamações, possuindo também livro de elogios, que poderão ser solicitados junto da Direção Técnica, ou na ausência desta, quem represente a resposta social

2. Não obstante, o previsto no número anterior, poderão ser sempre apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões à Direção Técnica do SAD.

### **Artigo 39.º**

#### **(Aprovação, Edição e Revisões)**

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

### **Artigo 40.º**

#### **(Entrada em Vigor)**

O presente Regulamento entra em Vigor em 01 /06 / 2015.

Aprovada a presente revisão em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Alhos Vedros, aos vinte e quatro dias do mês de maio do ano de dois mil e dezassete.

P'A Mesa Administrativa,  
O Provedor

•  
•