

|         |                 |
|---------|-----------------|
| Código  | SCMV.37.T.PG01  |
| Revisão | 3<br>11/08/2025 |
| Página  | 1 de 36         |

## REGULAMENTO INTERNO



**Santa Casa da Misericórdia de Vagos**

Elaborado

GCI

Data: 11/08/25

Verificado/Aprovado

Data: 22/09/25

|         |                 |
|---------|-----------------|
| Código  | SCMV.37.T.PG01  |
| Revisão | 3<br>11/08/2025 |
| Página  | 2 de 36         |

### Lista de Revisões

| Revisão N.º | Tipo de Revisão    | Página (s)                                                             | Data       |
|-------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------|------------|
| 0           | Elaboração Inicial | Todas                                                                  | 10/04/2015 |
| 1           | Atualização        | 4;5;6;7;8; 9;13;15;16;24;25;28;29                                      | 09/07/2020 |
| 2           | Atualização        | 5,6,7,8,9,10,11,12,16,17,18,19,20,<br>23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33 | 20/02/2023 |
| 3           | Atualização        | 6,7,8,9,10,12,13,14,16,20,21,24,25,26,27,28,29,30,31,32,36             | 11/08/2025 |

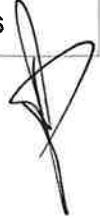
### Índice

|                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| Missão.....                                                   | 4         |
| Visão .....                                                   | 4         |
| Valores .....                                                 | 4         |
| Política da Qualidade.....                                    | 5         |
| <b>CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS .....</b>                  | <b>5</b>  |
| Âmbito .....                                                  | 5         |
| Regulamento Geral de Proteção de Dados - RGPD .....           | 5         |
| Legislação Aplicável, Orientações Técnicas e Normativas ..... | 6         |
| Localização, Instalações e Horário de Funcionamento .....     | 7         |
| Natureza e Objetivos Gerais da ERPI.....                      | 7         |
| Objetivos Específicos da ERPI .....                           | 7         |
| <b>CAPÍTULO II – CANDIDATURA E ADMISSÃO.....</b>              | <b>8</b>  |
| Condições de Admissão .....                                   | 8         |
| Critérios de Admissão.....                                    | 8         |
| Processo de Candidatura .....                                 | 9         |
| Processo de Admissão.....                                     | 10        |
| Gestão da Lista de Espera .....                               | 10        |
| Acolhimento e Receção.....                                    | 11        |
| Vestuário e Haveres Pessoais.....                             | 11        |
| Processo Individual .....                                     | 12        |
| Gestão de Maus Tratos e Negligência.....                      | 13        |
| <b>CAPÍTULO III - SERVIÇOS PRESTADOS.....</b>                 | <b>13</b> |
| Serviços Prestados pela ERPI.....                             | 13        |
| Alojamento .....                                              | 15        |

|         |                 |
|---------|-----------------|
| Código  | SCMV.37.T.PG01  |
| Revisão | 3<br>11/08/2025 |
| Página  | 3 de 36         |

|                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| Alimentação.....                                                | 15        |
| Saúde.....                                                      | 16        |
| Animação sociocultural.....                                     | 17        |
| Passeios/Deslocações.....                                       | 17        |
| <b>CAPÍTULO IV - QUADRO DE PESSOAL OU COLABORADORES.....</b>    | <b>17</b> |
| Quadro de pessoal .....                                         | 17        |
| Conteúdo Funcional .....                                        | 18        |
| Direção Técnica.....                                            | 20        |
| <b>CAPÍTULO V - LIBERDADE RELIGIOSA E CULTO.....</b>            | <b>21</b> |
| Culto Católico .....                                            | 21        |
| Outras Religiões .....                                          | 22        |
| <b>CAPÍTULO VI - VISITAS E SAÍDAS .....</b>                     | <b>22</b> |
| Visitas.....                                                    | 22        |
| Saídas .....                                                    | 22        |
| <b>CAPÍTULO VII - AÇÃO DISCIPLINAR.....</b>                     | <b>23</b> |
| Infrações e Sanções .....                                       | 23        |
| Competência para Aplicação das Sanções.....                     | 23        |
| <b>CAPÍTULO VIII - DIREITOS E DEVERES.....</b>                  | <b>24</b> |
| Dos Clientes.....                                               | 24        |
| Da Santa Casa da Misericórdia de Vagos .....                    | 25        |
| Dos Responsáveis.....                                           | 26        |
| Metodologia de Reclamações e Grau de Satisfação do Cliente..... | 27        |
| <b>CAPÍTULO IX – COMPARTICIPAÇÕES .....</b>                     | <b>28</b> |
| Conceitos .....                                                 | 28        |
| Comparticipações.....                                           | 31        |
| <b>CAPÍTULO X - FALECIMENTO.....</b>                            | <b>33</b> |
| Do Funeral.....                                                 | 33        |
| Espólio .....                                                   | 33        |
| <b>CAPÍTULO XI - DISPOSIÇÕES FINAIS.....</b>                    | <b>34</b> |
| Contrato de Prestação de Serviços .....                         | 34        |
| Cessação do Contrato de Prestação de Serviços.....              | 34        |
| Bens e Contas Correntes .....                                   | 35        |
| Casos Omissos e Disposições Comuns .....                        | 35        |
| Disposições Finais.....                                         | 35        |
| Tribunal Competente .....                                       | 36        |

|         |                 |
|---------|-----------------|
| Código  | SCMV.37.T.PG01  |
| Revisão | 3<br>11/08/2025 |
| Página  | 4 de 36         |



## PREÂMBULO

A Santa Casa da Misericórdia de Vagos, fundada em dezembro de 1959, iniciou a sua atividade em outubro de 1976, na área da Infância.

Procurando sempre dar resposta às necessidades da população que serve, a Misericórdia foi alargando o âmbito de atuação. Atualmente, sua atividade desenvolve-se, em quatro eixos principais, designadamente a Ação Social; a Educação; a Saúde e a Cultura/Recreação.

A Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade são os seguintes descritos:

### **Missão**

Somos uma Organização do Terceiro Setor da economia, centrada nos Direitos da Pessoa Humana, que responde às necessidades da comunidade, de forma proativa, promove a cidadania e a solidariedade, contribuindo decisivamente para o desenvolvimento sociolocal.

### **Visão**

A Misericórdia de Vagos (a)firmar-se-á pela melhoria contínua da qualidade e da excelência de serviços, de uma forma empreendedora e sustentável, reconhecida por quem a conhece e por quem queremos que a conheça.

### **Valores**

**Solidariedade** - Assunção da responsabilidade na contribuição para a resolução dos problemas dos cidadãos.

**Individualidade** - Respeito pela dignidade da Pessoa (valores, crenças, etnia, ideologias, privacidade...).

**Profissionalismo** - Competência, responsabilidade, ética e zelo.

**Excelência** - Elevado padrão de qualidade percebida pelos Clientes externos e internos.

**Participação** - Capacitação da Pessoa como agente do seu processo de desenvolvimento. Promoção da intergeracionalidade.

**Inovação** - Encontrar respostas para os problemas sociais emergentes.

|         |                 |
|---------|-----------------|
| Código  | SCMV.37.T.PG01  |
| Revisão | 3<br>11/08/2025 |
| Página  | 5 de 36         |



### **Política da Qualidade**

Focalização no Cliente, visando a satisfação das suas necessidades e expectativas.

Prática permanente dum efetiva relação de confiança e satisfação com os colaboradores, parceiros e fornecedores.

Focalização na sustentabilidade económica e financeira da Organização.

Revisão periódica do sistema de gestão da qualidade em busca de oportunidades de melhoria.

Comprometimento em cumprir os requisitos e melhorar continuamente a eficácia do sistema de gestão da qualidade.

Garantia de uma Política da Qualidade entendida e assumida por todos os colaboradores.

## **CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **Artigo 1.º**

#### **Âmbito**

O presente Regulamento estabelece as normas de funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, da Santa Casa da Misericórdia de Vagos (SCMV), adiante designada abreviadamente por ERPI, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Aveiro em 31/08/1999.

### **Artigo 2.º**

#### **Regulamento Geral de Proteção de Dados - RGPD**

1. Os dados pessoais recolhidos fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança social.
2. O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela lei.
3. Os dados são tratados sobre a orientação do responsável pela proteção de dados e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de clientes que

|         |                 |
|---------|-----------------|
| Código  | SCMV.37.T.PG01  |
| Revisão | 3<br>11/08/2025 |
| Página  | 6 de 35         |

acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.

4. A política de privacidade da SCMV encontra-se disponível para consulta na instituição e no site institucional.

### Artigo 3.º

#### Legislação Aplicável, Orientações Técnicas e Normativas

A ERPI é norteada pelos princípios gerais estabelecidos no Compromisso da Misericórdia, pelo disposto no presente regulamento, pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social e pela legislação em vigor e outros normativos.

Assim, este estabelecimento prestador de serviços rege-se por:

- Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro (Estatuto das IPSS);
- Decreto-Lei nº 126-A/2021, de 31 de dezembro, que procede à 3ª alteração ao Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de março (alterado pelos Decretos-Leis nºs 99/2011, de 28 de setembro, e 33/2014, de 4 de março) que altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
- Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, republicada pela Portaria nº 218-D/2019, de 01 de julho, que regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- Portaria nº 67/2012, de 21 de março, do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, define as condições de organização e funcionamento das ERPI (com as alterações introduzidas pela portaria 349/2023 de 13 de novembro);
- Compromisso de Cooperação em vigor, celebrado entre o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social e a União das Misericórdias Portuguesas;
- Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
- Demais legislação em matéria de Cooperação e outra legislação complementar publicada ou a publicar.

|         |                 |
|---------|-----------------|
| Código  | SCMV.37.T.PG01  |
| Revisão | 3<br>11/08/2025 |
| Página  | 7 de 36         |

#### **Artigo 4.º**

##### **Localização, Instalações e Horário de Funcionamento**

1. A ERPI funciona no edifício sede da Misericórdia, sito na Rua Pe. Vicente Maria da Rocha nº 555, em Vagos.
2. Os serviços da ERPI funcionam 24 horas por dia, todos os dias do ano.
3. As instalações da ERPI são constituídas pelos quartos e áreas comuns: receção; gabinete de direção; instalações sanitárias; sala de reuniões; gabinete médico e de enfermagem; salas de convívio/estar; refeitório; salão de cabeleireiro/manicure/pedicure e sala reservada aos colaboradores.

#### **Artigo 5.º**

##### **Natureza e Objetivos Gerais da ERPI**

A ERPI constitui uma Resposta Social desenvolvida em alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que são desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados a pessoas idosas, cuja situação social, familiar, económica e/ou de saúde, não lhes permite permanecer no seu meio habitacional de vida.

#### **Artigo 6.º**

##### **Objetivos Específicos da ERPI**

Constituem objetivos da estrutura residencial, designadamente, os seguintes:

- a) Proporcionar cuidados permanentes e adequados à condição biopsicossocial das pessoas idosas;
- b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;
- c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento;
- d) Potenciar a inclusão social;
- e) Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;
- f) Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com o respeito pela individualidade, interesses e capacidade, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família;

|         |                 |
|---------|-----------------|
| Código  | SCMV.37.T.PG01  |
| Revisão | 3<br>11/08/2025 |
| Página  | 8 de 36         |

- g)** Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades da ERPI;
- h)** Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreajuda e o espírito de comunidade;
- i)** Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal e das altas hospitalares.



## Capítulo II – CANDIDATURA E ADMISSÃO

### Artigo 7.º

#### Condições de Admissão

São condições de admissão:

- a)** Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excepcionais, devidamente fundamentados;
- b)** Manifestar vontade de ser admitido ou, caso esteja impedido de o fazer, tal vontade seja manifestada pela pessoa responsável, cumprindo as regras do presente Regulamento Interno.

### Artigo 8.º

#### Critérios de Admissão

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

**a)** Pessoas socialmente e economicamente desfavorecidas:

**a.1)** Pessoas com carência económica (20%);

**a.2)** Pessoas em situação de emergência social encaminhada por outras entidades (15%);

**a.3)** Inexistência de retaguarda familiar e/ou com fracas condições habitacionais (15%);

**b)** Frequentar a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário da SCMV (20%);

**c)** Residir na área geográfica da instituição:

**c.1)** Concelho de Vagos (15%);

**c.2)** Concelhos Limítrofes (Ílhavo, Oliveira do Bairro, Mira e Cantanhede) (7%);

**c.3)** Outros Concelhos no Distrito de Aveiro (3%);

**d)** Ser familiar direto de cliente residente na ERPI da SCMV (5%).

|         |                 |
|---------|-----------------|
| Código  | SCMV.37.T.PG01  |
| Revisão | 3<br>11/08/2025 |
| Página  | 9 de 36         |



2. Em caso de empate entre dois ou mais candidatos, após aplicação dos critérios definidos no ponto anterior, será priorizado o candidato que tenha a data de inscrição mais antiga.
3. A admissão de novos clientes será efetuada no cumprimento do previsto no presente regulamento, na legislação em vigor e no compromisso, ponderando, nomeadamente, a situação socioeconómica dos mais desfavorecidos, tendo sempre em atenção da sustentabilidade da resposta social.

#### **Artigo 9.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 cliente ou a pessoa responsável deverá, mediante marcação prévia, dirigir-se ao Diretor Técnico da ERPI, nos respetivos dias de atendimento, a fim de ser preenchida a ficha de inscrição mediante a apresentação dos seguintes documentos:
  - a) Número do Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade, do Cartão de Contribuinte, do Cartão de Beneficiário da Segurança Social (ou organismo equiparado), do Cartão de Utente do SNS do candidato;
  - b) Informação do estado clínico e de dependência do candidato;
  - c) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
  - d) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
  - e) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
  - f) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imoveis;
  - g) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
  - h) Quando se entender necessário, pode ser exigida certidão da sentença judicial que regule a representação do Cliente.

|         |                 |
|---------|-----------------|
| Código  | SCMV.37.T.PG01  |
| Revisão | 3<br>11/08/2025 |
| Página  | 10 de 36        |



3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos, devendo iniciar-se, de imediato, o processo de obtenção dos elementos em falta.

### **Artigo 10.º**

#### **Processo de Admissão**

1. As candidaturas são analisadas pelo Diretor Técnico da ERPI, a quem compete elaborar a proposta de admissão, que submete para decisão do Provedor.
2. A decisão de admissão é comunicada ao potencial cliente/pessoa responsável, no prazo máximo de 15 dias, por contacto telefónico.
3. A admissão tem sempre caráter experimental por um período não superior a 90 dias, de modo a avaliar a integração na resposta social, passando a definitiva, se a tal não se opuser, em parecer, o Diretor Técnico.
4. A admissão pressupõe:
  - a) O conhecimento e aceitação deste Regulamento Interno;
  - b) A entrega do Guião de Acolhimento, Política de Privacidade e Autorização dos Direitos de Imagem;
  - c) O preenchimento do Plano de Cuidados Pessoais;
  - d) O preenchimento e assinatura da Lista de pertences do cliente, pelo DT e cliente/pessoa responsável;
  - e) A celebração do Contrato de Prestação de Serviços.

### **Artigo 11.º**

#### **Gestão da Lista de Espera**

1. Quando não exista vaga, os candidatos que satisfaçam as condições de admissão são inscritos em lista de espera de acordo com a pontuação obtida referida no art. 8º, sendo que o candidato será informado pelo Diretor Técnico (telefónica ou presencialmente) da sua posição na lista, sempre que o solicite.
2. A pessoa de referência, após o ato da inscrição, deve informar a instituição caso ocorra alguma alteração da situação do candidato.

|         |                 |
|---------|-----------------|
| Código  | SCMV.37.T.PG01  |
| Revisão | 3<br>11/08/2025 |
| Página  | 11 de 36        |

### Artigo 12.º

#### Acolhimento e Receção

1. A receção do Cliente é feita pelo Diretor Técnico ou seu representante, que o apresentará aos colaboradores e aos outros Clientes na visita às instalações, indicando-lhe os respetivos aposentos.
2. Em quartos duplos, deverá o Diretor Técnico promover uma reunião informal entre o Cliente e o colega de quarto, de modo a recordar as regras de funcionamento e fomentar a relação interpessoal.
3. O Cliente inicia um processo de integração, impondo-se a participação/acompanhamento familiar e/ou de pessoa significativa, se existir.
4. É da responsabilidade do Diretor Técnico em conjunto com a equipa técnica, elaborar, supervisionar e avaliar o processo de acolhimento, de acordo com o seguinte plano de integração:

| Semanas          |                | Descrição                                                                                                                                                                         | Resp. |
|------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1.ª Semana       | 1.º Dia        | - No primeiro dia, o cliente é recebido pelo DT, são lhe apresentadas as instalações, os colaboradores e os clientes.                                                             | DT    |
|                  | 3.º ao 7.º dia | - Conhecer a rotina diária, os serviços, as diferentes atividades socioculturais.                                                                                                 | ET    |
| 2.ª e 3.ª Semana | 8º ao 23º      | - Experimentar as atividades do seu interesse/gosto<br>- Iniciar a construção da Avaliação multidimensional por diferentes técnicos.                                              | ET    |
| 4.ª Semana       | 24º ao 31º     | - Definir as atividades onde melhor se enquadra;<br>- Elaborar o Relatório do Programa de Acolhimento;<br>- Participar e validar o PI.<br>- Rever o Plano de Cuidados Individual. | ET    |

### Artigo 13.º

#### Vestuário e Haveres Pessoais

1. Aquando da admissão do Cliente deverão ser cumpridos os seguintes preceitos:
  - a) O vestuário deverá vir marcado de acordo com as indicações dos serviços da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;
  - b) O Cliente poderá ter em seu poder objetos de uso pessoal, desde que não sejam volumosos (ex. mobiliário), cortantes, contundentes, medicamentosos ou outros potencialmente perigosos;

|         |                 |
|---------|-----------------|
| Código  | SCMV.37.T.PG01  |
| Revisão | 3<br>11/08/2025 |
| Página  | 12 de 36        |

c) Não é permitida a permanência de animais domésticos no interior das instalações da resposta social.

2. A Santa Casa da Misericórdia de Vagos não se responsabiliza pelos objetos pessoais de valor que não sejam entregues ao cuidado dos serviços desta Instituição.

3. A pedido do Cliente, a Misericórdia poderá guardar, em cofre (transferindo a responsabilidade para uma seguradora, através de apólice com cobertura multirriscos) os seus objetos de maior valor, sendo que, nestes casos, tal deverá ser registado em formulário próprio assinado por ambas as partes.

#### **Artigo 14.º**

##### **Processo Individual**

1. Para cada idoso existirá um processo individual único, permanentemente atualizado, organizado e arquivado em local próprio, salvaguardando-se o conteúdo do mesmo, do qual consta, designadamente:

- a) Identificação do cliente;
- b) Data de admissão;
- c) Identificação e contacto do médico assistente;
- d) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
- e) Avaliação social da pessoa, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida;
- f) Exemplar do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados;
- g) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
- h) Plano individual de cuidados (PIC), nos termos previstos no artigo 9.º-A da portaria 67/2012 de 12 de março com as alterações introduzidas pela portaria 349/2023 de 13 de novembro;
- j) Processo de Saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- k) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências em situações anómalas;
- l) Cessação do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com indicação da data e motivo.

2. O processo individual do Cliente poderá ser solicitado para consulta, pelo Cliente/pessoa responsável, ao Diretor Técnico da resposta social.

|         |                 |
|---------|-----------------|
| Código  | SCMV.37.T.PG01  |
| Revisão | 3<br>11/08/2025 |
| Página  | 13 de 36        |

### Artigo 15.º

#### Gestão de Maus-Tratos e Negligência

1. Em caso de suspeita de negligência, abuso ou maus-tratos de idosos por parte de terceiros (incluindo familiares), nomeadamente, violência física, psíquica ou verbal, o colaborador deve, imediatamente, mediante preenchimento da ficha de sinalização e avaliação de maus-tratos e negligência, comunicar à Direção Técnica, que dará o necessário seguimento, nos termos da legislação em vigor.
2. Qualquer suspeita de negligência, abuso ou maus-tratos de idosos por parte de colaboradores da SCMV, será participada superiormente pelo Diretor Técnico, e implica, obrigatoriamente, a abertura de procedimento disciplinar e, se for caso disso, participação criminal.

### CAPÍTULO III - SERVIÇOS PRESTADOS

#### Artigo 16.º

#### Serviços Prestados pela ERPI

1. A ERPI presta um conjunto de serviços, atividades e cuidados, designadamente:
  - a) Alojamento;
  - b) Alimentação adequada às necessidades dos clientes, respeitando as prescrições médicas ou de nutricionista da instituição, caso exista;
  - c) Cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem (não inclui fraldas, cremes e similares);
  - d) Tratamento de roupa;
  - e) Higiene dos espaços;
  - f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os clientes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
  - g) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
  - h) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde (não inclui medicamentos, taxas moderadoras e outras despesas de saúde, quer nos serviços

|         |                 |
|---------|-----------------|
| Código  | SCMV.37.T.PG01  |
| Revisão | 3<br>11/08/2025 |
| Página  | 14 de 36        |

públicos, quer nos privados, nem suplementos vitamínicos, aquisição/aluguer de aparelhos hospitalares/ajudas técnicas, próteses, ortóteses, etc.);

- i) Administração de fármacos, quando prescritos;
- j) Outras atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico-recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expetativas dos clientes;
- k) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos clientes;
- l) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar.

2. As atividades desenvolvidas são, preferencialmente, definidas através de um processo participativo entre a equipa da ERPI e o cliente e constam de um plano de atividades.

3. A ERPI deve permitir e promover, através da sua atuação:

- a) A convivência social, através do relacionamento entre os clientes e destes com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses e capacidades, promovendo, sempre que possível, a intergeracionalidade;
- b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao cliente sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafetivo do mesmo;
- c) A inclusão social com recurso a estruturas comuns e a outras da comunidade, que promovam o bem-estar físico, emocional e social dos seus clientes.

4. Ao abrigo do contrato, poderão ser prestados os seguintes serviços:

- a) Transporte, em viatura da instituição, quando justificado e se possível, para consultas, tratamentos e exames no exterior, desde que sejam prescritos ou autorizados pelos Serviços de Saúde da ERPI;

**b) Aquisição de bens e serviços;**

**c) Acompanhamento e apoio no cumprimento dos direitos sociais e cívicos.**

5. Serviços extracontratuais disponibilizados:

- a) Fornecimento de medicamentos, suplementos vitamínicos e outros;
- b) Fornecimento de fraldas e similares;
- c) Outros extras.





|         |                 |
|---------|-----------------|
| Código  | SCMV.37.T.PG01  |
| Revisão | 3<br>11/08/2025 |
| Página  | 15 de 36        |

### Artigo 17.º

#### Alojamento

1. O alojamento é feito em quarto individual ou duplo.
2. O alojamento pressupõe a utilização do quarto, e de todas as áreas comuns, tendo o Cliente a obrigação de respeitar o espaço e os direitos dos outros clientes.
3. Não é permitido manter nos quartos, rádios ou televisores em funcionamento, depois da hora de silêncio e/ou sempre que tal se traduza em incômodo para outro(s) cliente(s).
4. A limpeza das instalações será efetuada diariamente, nomeadamente no que diz respeito à higiene do ambiente e ao tratamento de roupas, tendo em vista o bem-estar do Cliente.
5. É proibido colocar nas paredes pregos, quadros, estampas, etc.

### Artigo 18.º

#### Alimentação

1. As ementas são elaboradas por uma equipa, que inclui um responsável da cozinha e outros colaboradores, sob supervisão de um profissional habilitado.
2. As dietas carecem de prescrição médica e são de cumprimento obrigatório.
3. Os horários das refeições, salvo alguma alteração ocasional de funcionamento, são os seguintes:
  - Pequeno-Almoço: a partir das 9.00 h;
  - Almoço: a partir das 12:00 h;
  - Lanche: a partir das 15.30h;
  - Jantar: a partir das 18.00h;
  - Suplemento: a partir das 21.00 horas.
4. As refeições são servidas no refeitório, de acordo com os horários em vigor. Só em casos especiais e justificados a equipa técnica poderá autorizar que as mesmas sejam servidas nos quartos.
5. Não é permitido ter nos quartos qualquer tipo de alimentos suscetíveis de se deteriorarem e/ou provocarem maus odores.
6. Se um Cliente pretender não comparecer a qualquer refeição, deve avisar os serviços com 3 horas de antecedência relativamente ao horário respetivo.
7. Não é permitido trazer bebidas alcoólicas para a ERPI;

|         |                       |
|---------|-----------------------|
| Código  | <b>SCMV.37.T.PG01</b> |
| Revisão | 3<br>11/08/2025       |
| Página  | 16 de 36              |

8. A Misericórdia não se responsabiliza por eventuais consequências de produtos alimentares trazidos do exterior.



### **Artigo 19.º**

#### **Saúde**

1. Os Clientes usufruem dos serviços médicos e de enfermagem, prestados na ERPI.
2. Os serviços referidos no n.º anterior asseguram as rotinas de vigilância do estado de saúde dos mesmos, bem como a prestação ao nível dos cuidados de saúde básicos adequados.
3. Caso o Cliente pretenda ser assistido por um médico diferente do que presta serviço na ERPI, assumirá as responsabilidades inerentes e informará antecipadamente, o Diretor Técnico da resposta social. No entanto, não pode recusar-se a ser avaliado pelos nossos serviços se tal lhe for determinado.
4. A preparação medicamentosa é da responsabilidade da farmácia contratualizada e serviço de enfermagem mediante a prescrição do médico da instituição ou de outro clínico, caso em que deverá a mesma ser entregue (original ou fotocópia) à ERPI, com as instruções de administração, eventual dieta associada e outras informações consideradas relevantes, sem as quais a instituição não se pode responsabilizar pela respetiva administração.
5. Em situação de deslocação de urgência do Cliente ao Hospital e, perante a impossibilidade de acompanhamento pelo familiar/responsável (que será, imediatamente, avisado), a Instituição providenciará esse acompanhamento até ao atendimento médico do cliente.
6. Em casos da inexistência de retaguarda familiar a instituição responsabiliza-se por todo o acompanhamento hospitalar.
7. Em caso de hospitalização do Cliente, compete ao familiar/responsável garantir o acompanhamento do cliente até ao seu regresso à ERPI.

|         |                       |
|---------|-----------------------|
| Código  | <b>SCMV.37.T.PG01</b> |
| Revisão | 3<br>11/08/2025       |
| Página  | 17 de 36              |

**Artigo 20.º**

**Animação sociocultural**

1. Este serviço promove e desenvolve, segundo planos previamente estabelecidos, atividades do domínio lúdico-social, bem como do religioso, desportivo, cognitivo, artístico, etc.
2. O Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal (PADP) será ajustado aos interesses dos Clientes e estará afixado para consulta.
3. Por razões pertinentes, poderão as atividades, previstas em plano, ser substituídas ou alteradas.



**Artigo 21.º**

**Passeios/Deslocações**

1. A organização de passeios e/ou deslocações é da responsabilidade da Equipa Técnica.
2. Os passeios/deslocações ao exterior, dependendo do custo, poderão ter uma participação por parte dos Clientes.
3. Durante os passeios e/ou deslocações, os Clientes são sempre acompanhados pelos colaboradores da Instituição.

**CAPÍTULO IV - QUADRO DE PESSOAL OU COLABORADORES**

**Artigo 22.º**

**Quadro de pessoal**

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação dos recursos humanos, definidos de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. Os Colaboradores afetos à ERPI são:
  - a) Diretor Técnico;
  - b) Gerontólogo;
  - c) Assistente Social;

|         |                       |
|---------|-----------------------|
| Código  | <b>SCMV.37.T.PG01</b> |
| Revisão | 3<br>11/08/2025       |
| Página  | 18 de 36              |



- d) Animadores Socioculturais, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
  - e) Enfermeiros;
  - f) Ajudantes de Lar;
  - g) Auxiliares de Serviços Gerais;
  - h) Motorista, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
  - i) Cozinheiros, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
  - j) Ajudantes de Cozinha, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
  - k) Administrativos, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
  - l) Encarregado de serviços gerais.
3. É proibido a todo o colaborador aceitar qualquer gratificação dos Clientes, familiares ou outros.

### **Artigo 23.º**

#### **Conteúdo Funcional**

1. De acordo com as respetivas categorias, são considerados como principais conteúdos funcionais:
  - a) Gerontólogo - Elaborar a avaliação mental dos Clientes e assegurar o acompanhamento psicoemocional dos Clientes no processo de integração institucional, preencher os impressos e registo necessários, bem como, manter o processo individual dos clientes atualizado;
  - b) Assistente Social - elaborar a avaliação sociofamiliar e informações sociais; fomentar e reforçar as relações entre os Clientes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral; contribuir para a organização do serviço e atualização do processo individual de cada Cliente;
  - c) Animador Sociocultural – elaborar avaliações socioculturais; planear, organizar e desenvolver atividades de animação/ocupação/enriquecimento sociocultural para os Clientes; dinamizar atividades do domínio lúdico-social, bem como do religioso; desportivo, cognitivo e artístico; promover iniciativas de interação com outros grupos de diferentes faixas etárias, favorecendo o convívio; definir e aplicar metodologias adequadas à tipologia dos Clientes, manter o processo individual do cliente atualizado, bem como, preencher os impressos e registo necessários;
  - d) Enfermeiro - proceder à prestação de cuidados de enfermagem, tendo em vista o bem-estar do Cliente (injetáveis e vacinas, tratamento a feridas, gestão da assistência



|         |                 |
|---------|-----------------|
| Código  | SCMV.37.T.PG01  |
| Revisão | 3<br>11/08/2025 |
| Página  | 19 de 36        |

medicamentosa, avaliação dos sinais vitais); elaborar o processo de enfermagem; realizar a triagem e participação na consulta médica da instituição; gestão das consultas externas e exames, providenciar um controlo analítico sob orientação do médico, orientar e formar as Ajudantes de Ação Direta no que concerne aos procedimentos de atuação com os Clientes dependentes, nomeadamente no que respeita ao seu posicionamento e mobilização e prevenção de úlceras de pressão, preencher os impressos e registos necessários, bem como, manter atualizado o processo de saúde;

e) Ajudante de Lar - trabalhar diretamente com os Clientes tendo em vista o seu bem-estar; proceder ao acompanhamento diurno e/ou noturno dos Clientes, dentro e fora da instituição; apoio nas tarefas da alimentação, cuidados de higiene e de imagem, mobilidade e posicionamentos/transferências, administrar medicação em função do indicado, acompanhar a consultas/exames ou deslocações ao exterior; colaborar na prestação de cuidados básicos de saúde que não requeiram conhecimentos específicos e sob orientação clínica, assegurar a distribuição de artigos de higiene e conforto, preencher os impressos/registos necessários, informar o Diretor Técnico de eventuais acontecimentos que possam influenciar o normal funcionamento da ERPI, ou que ponha em causa o bem-estar dos idosos; desempenhar outras tarefas atribuídas pela Diretor Técnico com o devido enquadramento;

f) Auxiliar de Serviços Gerais - proceder à limpeza das instalações, nomeadamente, dos quartos, casas de banho e zonas comuns; assegurar o transporte de alimentos e outros artigos, servir refeições nas zonas de refeitório, preencher os impressos/registos necessário, informar o Diretor Técnico de eventuais acontecimentos que possam influenciar o normal funcionamento da ERPI, ou que ponha em causa o bem-estar dos idosos; bem como, desempenhar outras tarefas não específicas enquadradas na categoria, atribuídas pela Diretor Técnico com o devido enquadramento na área dos idosos;

g) Motorista - conduzir os veículos da instituição; zelar pela boa conservação e limpeza dos veículos; verificar os níveis de óleo e de água e a pressão dos pneus;

h) Cozinheiro - preparar, temperar e cozinhar os alimentos destinados às refeições; zelar pela limpeza da cozinha e dos utensílios; administrar a despensa e requisitar os géneros necessários à confeção das refeições; colaborar na elaboração de ementas; distribuir as refeições (por travessas);



|         |                 |
|---------|-----------------|
| Código  | SCMV.37.T.PG01  |
| Revisão | 3<br>11/08/2025 |
| Página  | 20 de 36        |

- i) Ajudante de Cozinha - trabalhar sob as ordens do cozinheiro, auxiliando-o na execução das suas tarefas; substituir o cozinheiro nas suas faltas e impedimentos;
- j) Administrativo - executar tarefas relacionadas com o expediente e arquivo; rececionar e registar a correspondência e encaminhá-la para os respetivos serviços; proceder à expedição da correspondência; atender e encaminhar, telefónica ou pessoalmente, o público interno e externo da Instituição;
- k) Encarregado de serviços gerais - requisitar os produtos indispensáveis ao normal funcionamento dos serviços; verificar periodicamente os inventários e as existências e informar superiormente das necessidades de aquisição, reparação ou substituição dos bens ou equipamentos; manter em ordem o inventário do respetivo sector.

#### **Artigo 24.º**

##### **Direção Técnica**

1. A direção técnica da ERPI é assegurada por um técnico com formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e, preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções.
2. Ao diretor técnico compete, em geral, dirigir o estabelecimento, assumindo a responsabilidade pela programação e gestão dos serviços, dos cuidados e das atividades e a coordenação e supervisão dos trabalhadores, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de organização técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento, assegurando a qualidade de vida e dignidade dos clientes, e em especial:
  - a) Coordenar e orientar a equipa, bem como promover reuniões com os clientes e suas famílias, de modo a dinamizar atividades conjuntas de forma participada e auscultar a satisfação da qualidade dos serviços e cuidados prestados;
  - b) Promover reuniões com os clientes, nomeadamente para a preparação das atividades a desenvolver;
  - c) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
  - d) Garantir a elaboração, implementação e monitorização do plano de atividades da ERPI;
  - e) Supervisionar os cuidados e serviços prestados garantindo a sua qualidade;

|         |                 |
|---------|-----------------|
| Código  | SCMV.37.T.PG01  |
| Revisão | 3<br>11/08/2025 |
| Página  | 21 de 36        |

- f) Garantir a supervisão e o acompanhamento da formação inicial e contínua da equipa, nos termos previstos no artigo 12.º -A da portaria 67/2012 de 12 de março com as alterações introduzidas pela portaria 349/2023 de 13 de novembro, em articulação com a Mesa Administrativa da instituição;
- g) Assegurar, em articulação com a equipa, a realização do diagnóstico e a avaliação contínua das necessidades e expetativas dos clientes integrantes no PIC, bem como a monitorização dos serviços, cuidados e atividades nele constantes;
- h) Promover a articulação e o desenvolvimento de relações interinstitucionais com outras entidades e com a comunidade;
- i) Garantir a elaboração de protocolos de segurança dos clientes e de sinalização e atuação em emergência e risco de maus-tratos e negligência, bem como facultar o seu acesso.

3. O diretor técnico, em articulação com a Mesa Administrativa da instituição, deve privilegiar estratégias de envolvimento da pessoa, do representante legal e da família na atividade da ERPI, e na execução do PIC, avaliando os cuidados prestados, com o objetivo de garantir a permanente satisfação das necessidades e expetativas, numa ótica de melhoria contínua e de participação ativa de todos os intervenientes.

4. Ao Diretor Técnico compete, ainda, assegurar a execução das decisões e deliberações da Mesa Administrativa, do Provedor ou do Coordenador Geral respeitantes à resposta social.

## **CAPÍTULO V - LIBERDADE RELIGIOSA E CULTO**

### **Artigo 25.º**

#### **Culto Católico**

Sendo a Santa Casa da Misericórdia uma instituição canonicamente ereta, os Clientes da ERPI têm a prerrogativa de participação em todos os atos de assistência, cerimónias e outras manifestações religiosas realizados nas suas instalações, que serão unicamente de índole Católica.

|         |                 |
|---------|-----------------|
| Código  | SCMV.37.T.PG01  |
| Revisão | 3<br>11/08/2025 |
| Página  | 22 de 36        |

### Artigo 26.º

#### Outras Religiões

No respeito pela total liberdade dos Clientes, está garantida a não discriminação face às opções religiosas, não sendo, no entanto, permitidas atividades de outras religiões que não a Católica.



## CAPÍTULO VI - VISITAS E SAÍDAS

### Artigo 27.º

#### Visitas

1. As visitas deverão dirigir-se à receção, que estabelecerá a ligação com o Cliente. Existirá para o efeito o Registo de Visitas onde ficarão identificadas as entradas.
2. As visitas deverão decorrer nos espaços de utilização comum, com respeito pelos presentes.
3. Em caso devidamente justificado, a visita poderá decorrer no aposento do visitado, sem prejuízo dos direitos dos outros Clientes e mediante autorização específica.
4. As visitas deverão ocorrer, preferencialmente, para o melhor funcionamento dos serviços, de segunda-feira a sexta-feira entre as 14H30 e as 18H00 e aos fins de semana e feriados entre as 14H30 e as 17H00.
5. Os visitantes, sempre que tragam algum tipo de alimento ou bebida, devem, antes de o entregar ao Cliente, dar conhecimento a um colaborador de ERPI, que avaliará a oportunidade dessa entrega/consumo.

### Artigo 28.º

#### Saídas

1. Os Clientes têm total liberdade de se ausentarem das instalações estando, as saídas, apenas subordinadas ao funcionamento dos serviços da ERPI e a aviso prévio.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior devem observar-se as seguintes condições especiais:
  - a) Os Clientes, cujas limitações físicas ou psíquicas representem risco acrescido para a sua segurança só poderão ausentar-se acompanhados por colaborador da Instituição, familiar ou pessoa de referência, devidamente identificada no processo;



|         |                 |
|---------|-----------------|
| Código  | SCMV.37.T.PG01  |
| Revisão | 3<br>11/08/2025 |
| Página  | 23 de 36        |

b) Os Clientes que estejam sob tratamento clínico só poderão sair desde que obtenham autorização do médico, e a sua saída será efetuada nos mesmos moldes da alínea anterior;

c) Os Clientes portadores de doença mental usarão um dispositivo anti evasão.

3. As ausências que impliquem pernoita fora da ERPI, deverão ser comunicadas ao Diretor Técnico com a antecedência mínima de 24 horas indicando, nomeadamente:

a) O local para onde se ausenta;

b) O período de ausência;

c) O nome da pessoa que tomará o Cliente à sua responsabilidade se for caso disso;

d) O número de telefone ou indicação de outra forma de contacto.

4. Durante o período de ausência, sempre que a mesma não ocorra com acompanhamento de pessoal da ERPI, não assume a Misericórdia de Vagos qualquer responsabilidade sobre o Cliente, recaindo aquela no próprio e/ou no respetivo familiar/ responsável pela saída.

## CAPÍTULO VII - AÇÃO DISCIPLINAR

### Artigo 29.º

#### Infrações e Sanções

Considera-se infração disciplinar o incumprimento por parte do Cliente/familiar ou responsável pelo Cliente dos deveres e das regras a que está sujeito, previstos neste Regulamento e no contrato de prestação de serviços.

Sanções:

a) Repreensão verbal;

b) Repreensão escrita;

c) Penalização pecuniária;

d) Cessação do Contrato de Prestação de Serviços.

### Artigo 30.º

#### Competência para Aplicação das Sanções

1. O grau de gravidade da infração é avaliado pelo Diretor Técnico, que analisa as causas da ocorrência, reportando-a superiormente, sempre que necessário.

|         |                 |
|---------|-----------------|
| Código  | SCMV.37.T.PG01  |
| Revisão | 3<br>11/08/2025 |
| Página  | 24 de 36        |

2. A aplicação da sanção prevista na alínea a) do artigo anterior é da competência do Diretor Técnico.
3. Perante a avaliação do grau de gravidade da infração, o Diretor Técnico participa e dá parecer, para aplicação de sanção mais gravosa.
4. Para a aplicação das sancções previstas nas alíneas b) e c) do artigo anterior, é competente o Provedor ou quem tiver poderes delegados, que decide sob parecer do Diretor Técnico.
5. A aplicação da sanção prevista na alínea d) do artigo anterior, compete à Mesa Administrativa, que delibera sob proposta do Provedor mediante informação do Diretor Técnico e parecer do Coordenador Geral.
6. No caso referido no número anterior, compete ao Provedor notificar, da sanção, os outros outorgantes, designando o prazo para o Cliente abandonar a ERPI.

## CAPÍTULO VIII - DIREITOS E DEVERES

### Artigo 31.º

#### Dos Clientes

1. Constituem direitos do Cliente:
  - a) Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
  - b) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
  - c) Ser informado sobre o funcionamento da ERPI e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;
  - d) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expetativas e preferências;
  - e) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expetativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
  - f) Ser tratado com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
  - g) Ser informado e orientado sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;



|         |                 |
|---------|-----------------|
| Código  | SCMV.37.T.PG01  |
| Revisão | 3<br>11/08/2025 |
| Página  | 25 de 36        |

- h) Receber visitas de acordo com o Regulamento da ERPI;
- i) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
- j) Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informado sobre as mesmas.

**2. Constituem deveres do Cliente:**

- a) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
- b) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros clientes;
- c) Cumprir o Regulamento Interno;
- d) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
- e) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- f) Tratar os demais clientes, trabalhadores e dirigentes com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- g) Respeitar o silêncio e a calma entre as 20.00 horas e as 8.00 horas;
- h) Participar nas reuniões para que sejam convocados pelo Diretor Técnico, ou outro responsável pela resposta social ou da Instituição.

**Artigo 32.º**

**Da Santa Casa da Misericórdia de Vagos**

**1. Constituem direitos da Instituição:**

- a) Exigir a preservação do bom estado do edifício e dos seus equipamentos, sob pena de solicitar ao Cliente, à família ou ao responsável por aquele, a devida reparação do dano;
- b) Proceder ao apuramento de responsabilidades, podendo, inclusivamente, recorrer à via judicial, na eventualidade de difamação, injúria, calúnia, ou outro tipo de ofensa à instituição, seus dirigentes ou colaboradores, por parte dos seus Clientes e/ou familiares/responsáveis;
- c) Receber os valores monetários previstos pelo conjunto de serviços e atividades prestadas.

|         |                 |
|---------|-----------------|
| Código  | SCMV.37.T.PG01  |
| Revisão | 3<br>11/08/2025 |
| Página  | 26 de 36        |



**2. Constituem deveres da Instituição:**

- a)** Garantir o bom funcionamento da resposta social e assegurar o bem-estar dos Clientes e o respeito pela sua dignidade humana, promovendo a participação dos mesmos na vida da Instituição;
- b)** Assegurar a existência de recursos humanos adequados;
- c)** Proceder à admissão dos Clientes de acordo com os critérios definidos;
- d)** Manter atualizado o processo individual de cada Cliente da instituição;
- e)** Garantir a prestação dos serviços contratualizados com o cliente/pessoa de referência/ representante legal.

**Artigo 33.º**

**Dos Responsáveis**

**1.** O responsável é a pessoa familiar ou não do cliente, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo cliente ou por conta própria, e que se relacionará com a Misericórdia.

**2.** A Misericórdia relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, quando o cliente estiver incapacitado, apenas com a pessoa responsável/ representante legal, prestando unicamente a este, quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.

**3.** O Responsável tem os seguintes direitos:

- a)** Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;
- b)** Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do cliente, caso este o deseje;
- c)** Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao cliente, com a devida autorização do próprio;
- d)** Visitar o cliente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.

**4.** O Responsável tem os seguintes deveres:

- a)** Respeitar o presente Regulamento interno e as cláusulas do contrato, que não sejam de natureza pessoal do Cliente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessão conjuntamente com o Cliente;
- b)** Colaborar com a equipa, prestando todas as informações sobre o Cliente relevantes para o bem-estar e correto acompanhamento daquele, e colaborar com a Misericórdia

|         |                 |
|---------|-----------------|
| Código  | SCMV.37.T.PG01  |
| Revisão | 3<br>11/08/2025 |
| Página  | 27 de 36        |

na satisfação das necessidades do Cliente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;

- c) Respeitar a privacidade e intimidade dos clientes;
- d) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- e) Tratar os clientes, os trabalhadores e dirigentes com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- f) 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 alojamento e prestação de serviços, designadamente o pagamento das comparticipações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações, e desde já o seu acordo a todas e quaisquer modificações do montante da comparticipação e penalizações que venham a ter lugar;
- g) Assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio, e ainda como gestor de negócios quando por qualquer razão o Cliente esteja impedido de o fazer;
- h) Assegurar a receção do Cliente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de alojamento e prestação de serviços.

#### **Artigo 34.º**

##### **Metodologia de Reclamações e Grau de Satisfação do Cliente**

1. Nos termos da legislação em vigor, existe na secretaria da ERPI, um livro de reclamações.
2. A instituição dispõe, ainda, de uma metodologia interna de reclamações e sugestões, com vista a aferir as insatisfações e sugestões em prol da melhoria contínua da qualidade.
3. As reclamações também podem ser efetuadas através da plataforma electrónica: [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt) (encontrando-se o link na página do site da instituição).
4. Serão aplicados, regularmente, questionários para avaliação da satisfação das necessidades e expectativas dos clientes e comunidade.

|         |                 |
|---------|-----------------|
| Código  | SCMV.37.T.PG01  |
| Revisão | 3<br>11/08/2025 |
| Página  | 28 de 36        |

## CAPÍTULO IX – COMPARTICIPAÇÕES

### Artigo 35º

#### Conceitos



Para a determinação do valor das comparticipações entende-se por:

- 1. Comparticipação familiar** - Considera-se comparticipação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar.
  - 2. Agregado familiar** – Para a resposta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.
  - 3. Rendimentos do agregado familiar** – 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;
    - e)** Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
    - f)** Prediais;
    - g)** De capitais;
    - h)** Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
- 3.1** Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.
- 3.2** Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c) do ponto 3 as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.
- 3.3** Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos,



|         |                 |
|---------|-----------------|
| Código  | SCMV.37.T.PG01  |
| Revisão | 3<br>11/08/2025 |
| Página  | 29 de 36        |

pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

**3.4** Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

**3.5** O disposto no número anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que excede aquele limite.

**3.6** Consideram-se 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, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

**3.7** Sempre que os rendimentos referidos no número 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 sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

**3.8** Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

**4. Despesas fixas do agregado familiar** - Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar consideram-se as seguintes despesas 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;

|         |                 |
|---------|-----------------|
| Código  | SCMV.37.T.PG01  |
| Revisão | 3<br>11/08/2025 |
| Página  | 30 de 36        |



- c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

**4.1.** Para além das despesas referidas no número 4 a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.

**4.2.** Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do nº 4 podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

**5. Cálculo para apuramento do montante de rendimento *per capita* mensal, do agregado familiar** - é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = (RAF/(12 - D)) / n$$

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

**6. Prova dos rendimentos e das despesas fixas** – A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

**6.1.** Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, e após diligências que considerem adequadas, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação máxima até ao limite da comparticipação máxima.

**6.2.** A falta de entrega dos documentos no prazo concedido para o efeito determina a fixação da comparticipação máxima.

**7. Redução da comparticipação familiar** – Há lugar a uma redução de 10 % na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.

**8. Revisão da comparticipação familiar** – As comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual a efetuar no início do ano civil.

**8.1.** Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar, designadamente, no rendimento *per capita* mensal, a instituição pode proceder à revisão da respetiva comparticipação.

### **Artigo 36º**

#### **Comparticipações**

1. Compete à Mesa Administrativa, ou a quem esta designar, determinar o valor da comparticipação familiar, tendo em conta o cálculo para apuramento do montante de rendimento *per capita* do candidato.
2. Na falta de entrega dos documentos ou sempre que haja dúvidas das declarações de rendimentos, cabe à Mesa Administrativa, ou a quem esta designar, convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite máximo do somatório de todas as comparticipações (cliente, segurança social e familiar), não podendo exceder o valor de referência estabelecido no Compromisso de Cooperação, acrescido de 15%.
3. A comparticipação do Cliente é determinada, nos termos da legislação em vigor, pela aplicação das percentagens infra sobre o valor *per capita*, tendo em consideração o respetivo grau de dependência apurado pelo *Índice de Katz*, conforme quadro seguinte:

| <b>Grau de Dependência (Índice de Katz)</b> | <b>Percentagem sobre o rendimento <i>per capita</i></b> |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Nível I                                     | 75%                                                     |
| Nível II                                    | 80%                                                     |
| Nível III                                   | 85%                                                     |
| Nível IV                                    | 90%                                                     |

4. Quando, no momento da admissão, o cliente não esteja a receber o complemento por dependência de 1º grau e já tenha sido requerida a sua atribuição, a instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no número anterior.

|         |                 |
|---------|-----------------|
| Código  | SCMV.37.T.PG01  |
| Revisão | 3<br>11/08/2025 |
| Página  | 32 de 36        |



5. Na situação prevista no número anterior, não havendo lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade.
6. Para efeitos da comparticipação familiar considera-se, enquanto rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 80% do montante da Prestação Social para inclusão (PSI) recebida pelo cliente.
7. À comparticipação familiar apurada nos termos previstos, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares.
  - 7.1. Para efeitos da determinação dos descendentes ou outros familiares deve atender-se à situação económica de cada agregado familiar, sendo o montante acordado entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada.
8. O valor das comparticipações familiares será atualizado anualmente, com retroativos a janeiro ou quando existir qualquer alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar.
9. As comparticipações vencem no dia 1 do mês a que respeitam, podendo, no entanto, ser liquidadas sem qualquer penalização até ao dia 10 do mesmo mês, através de qualquer dos meios disponíveis:
  - a) Aos balcões da instituição (numerário, cheque ou TPA);
  - b) Pelo correio (cheque ou vale postal);
  - c) Por transferência bancária (NIB – 001000005880009000151).
- 9.1. Sempre que devidamente autorizado pela instituição, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isso não se registe, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 5% no mês seguinte.
- 9.2. Por motivos reconhecidamente atendíveis, pode o Coordenador Geral dispensar a aplicação desta penalização.
10. O valor da mensalidade no mês de entrada é definido pela data de admissão:
  - a) Até dia 10 – 100%
  - b) Dia 11 a 14 –  $\frac{2}{3}$
  - c) Dia 15 a 20 – 50%
  - d) Dia 21 a 30 –  $\frac{1}{3}$
11. O valor da mensalidade no mês do fim do contrato de prestação de serviços é definido pela data de saída:
  - a) Até dia 10 –  $\frac{1}{3}$



|         |                 |
|---------|-----------------|
| Código  | SCMV.37.T.PG01  |
| Revisão | 3<br>11/08/2025 |
| Página  | 33 de 36        |

b) Dia 11 a 14 – 50%

c) Dia 15 a 20 –  $\frac{2}{3}$

d) Dia 21 a 30 – 100%

12. Há lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.

## CAPÍTULO X - FALECIMENTO

### Artigo 37.º

#### Do Funeral

1. O falecimento do Cliente será comunicado ao familiar/responsável (quando exista) para assegurar a realização do respetivo funeral, no prazo de 24 horas.
2. Não existindo (ou não comparecendo) o familiar/responsável, a Santa Casa promoverá a efetivação do funeral do Cliente, para o Cemitério de Vagos.

### Artigo 38.º

#### Espólio

1. Em caso de falecimento de Cliente, apenas serão entregues ao familiar/pessoa responsável os documentos e objetos de uso pessoal.
2. Os objetos de valor, constantes de inventário incluído no processo individual, só serão entregues de acordo com as disposições escritas do Cliente e apenas ao processo individual, por testamento ou na falta destes documentos ao cabeça de casal mediante apresentação da respetiva habilitação de herdeiros.

|         |                 |
|---------|-----------------|
| Código  | SCMV.37.T.PG01  |
| Revisão | 3<br>11/08/2025 |
| Página  | 34 de 36        |

## CAPÍTULO XI - DISPOSIÇÕES FINAIS

### Artigo 39.º

#### Contrato de Prestação de Serviços

É elaborado um contrato de prestação de serviços da Estrutura Residencial para Idosos (ERPI), nos termos da legislação em vigor, outorgado por todas as partes envolvidas, ficando cada outorgante com uma via.

### Artigo 40.º

#### Cessação do Contrato de Prestação de Serviços

1. O contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
  - a) Acordo das partes, e terá de ser reduzido a escrito e deverá indicar a data a partir da qual vigorará;
  - b) Caducidade (falecimento do cliente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços e ausência da ERPI por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
  - c) Revogação entre as partes;
  - d) Incumprimento;
  - e) Inadaptação do cliente.
2. Em caso do cliente ou pessoa responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com 30 dias de antecedência.
3. A não comunicação no prazo indicado 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.
5. Considera-se justa causa, nomeadamente:
  - a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
  - b) Existam dívidas à Misericórdia, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
  - c) Desrespeito pelas regras da ERPI, equipa técnica ou demais colaboradores;
  - d) Incumprimento pela pessoa responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.

|         |                 |
|---------|-----------------|
| Código  | SCMV.37.T.PG01  |
| Revisão | 3<br>11/08/2025 |
| Página  | 35 de 36        |

### Artigo 41.º

#### Bens e Contas Correntes

1. Na conta corrente do cliente serão registados todos os movimentos efetuados, designadamente os montantes recebidos e/ou entregues à Misericórdia, bem como, todos os débitos efetuados.
2. Após o falecimento do cliente e caso os herdeiros não sejam conhecidos, ou se repudiarem a herança, os bens e valores móveis não sujeitos a registo que estavam na posse do cliente falecido e à guarda do estabelecimento no momento da sua morte, que não sejam reclamados pelos seus legítimos herdeiros ou representantes, dentro do prazo de um ano, a contar do falecimento, revertem a favor da instituição.

### Artigo 42.º

#### Casos Omissos e Disposições Comuns

1. As reclamações e dúvidas levantadas pela aplicação deste Regulamento deverão ser dispostas por escrito ao Diretor Técnico da resposta social.
2. Os casos omissos, não enquadráveis na legislação e/ou em normas da resposta social, serão analisados pelo Coordenador Geral e pelo Provedor e quando se justifique pela Mesa Administrativa, tendo sempre em conta o disposto no Compromisso da Misericórdia e na Lei geral ou na Lei especial aplicável a organismos da área da solidariedade e economia social.
3. Para além dos preceitos do presente Regulamento são aplicáveis a legislação e os instrumentos sobre matéria de cooperação em vigor.

### Artigo 43.º

#### Disposições Finais

1. Este Regulamento estará patente em lugar acessível. É dado a conhecer a cada potencial Cliente e/ou pessoa responsável aquando da sua inscrição e entrega no ato de admissão. Está anexo ao Contrato de Prestação de Serviços citado no artigo 39º, do qual se considera parte integrante.
2. Nos termos da legislação em vigor, os responsáveis legais da instituição deverão informar e contratualizar com os clientes e/ou pessoa responsável sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com antecedência mínima de 30 dias.



|         |                 |
|---------|-----------------|
| Código  | SCMV.37.T.PG01  |
| Revisão | 3<br>11/08/2025 |
| Página  | 36 de 36        |

relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste, entregando um exemplar.

**3.** As alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social (Segurança Social), no mesmo prazo e condições indicados no ponto 2.

**4.** O presente Regulamento Interno, aprovado em reunião de Mesa Administrativa em 22/09/2025, revoga o anteriormente celebrado e entra em vigor em 02/12/2025.

#### **Artigo 44.º**

##### **Tribunal Competente**

Para dirimir qualquer litígio emergente deste regulamento interno, as partes convencionam como competente a Comarca de Aveiro, com expressa renúncia a qualquer outra.

Vagos, 22 de setembro de 2025

