



Código	SCMV.38.T.PG01
Revisão	5 03/11/2025
Página	1 de 27

REGULAMENTO INTERNO



Santa Casa da Misericórdia de Vagos

Elaborado	Data: 03/11/25	Verificado/Aprovado	Data: 12/11/25

Lista de Revisões

Revisão N.º	Tipo de Revisão	Página (s)	Data
0	Elaboração Inicial	Todas	20/03/2014
1	Atualização	4,5,7,13,18	06/06/2019
2	Atualização	5,22	09/07/2020
3	Atualização	18	14/10/2022
4	Atualização	5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,19,20,23,24,25	20/04/2023
5	Atualização	12,13,14,15,16,17,19,22,23,26	03/11/2025

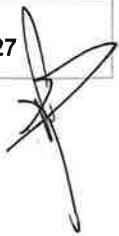
Índice

PREÂMBULO4
Missão4
Visão.....	.4
Valores4
Política da Qualidade5
CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS5
Âmbito5
Regulamento Geral de Proteção de Dados - RGPD5
Legislação Aplicável, Orientações Técnicas e Normativas6
Localização, Instalações e Horário de Funcionamento7
Natureza e Objetivos Gerais do SAD.....	.7
Objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário7
CAPÍTULO II – CANDIDATURA E ADMISSÃO8
Candidatura.....	.8
Critérios de Admissão9
Admissão.....	.9
Gestão da Lista de Espera.....	.10
Processo de Admissão.....	.10
Acolhimento e Receção10
Bens Pessoais.....	.11
Processo Individual11
Gestão de Maus Tratos e Negligência.....	.12
CAPÍTULO III - SERVIÇOS PRESTADOS12
Serviços Prestados12

Código	SCMV.38.T.PG01
Revisão	5 03/11/2025
Página	3 de 27

Serviço de Fornecimento e Apoio nas Refeições	13
Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal	13
Serviço de Higiene Habitacional	13
Tratamento da Roupa do Uso Pessoal do Cliente.....	14
Atividades de Animação e Socialização	14
Serviço de Teleassistência	14
Formação e Sensibilização dos Familiares e Cuidadores Informais para a Prestação de cuidados aos clientes	15
Apoio Psicossocial	15
Atividades Ocupacionais.....	16
CAPÍTULO IV - QUADRO DE PESSOAL OU COLABORADORES.....	16
Quadro de pessoal	16
Conteúdo Funcional	17
Direção Técnica	18
CAPÍTULO V - LIBERDADE RELIGIOSA E CULTO	18
Culto Católico	18
Outras Religiões.....	19
CAPÍTULO VI- AÇÃO DISCIPLINAR	19
Infrações e Sanções.....	19
Competência para Aplicação das Sanções	19
CAPÍTULO VII - DIREITOS E DEVERES	20
Dos Clientes	20
Da Santa Casa da Misericórdia de Vagos	21
Metodologia de Reclamações e Grau de Satisfação do Cliente	21
CAPÍTULO VIII – COMPARTICIPAÇÕES	22
Comparticipação Familiar	22
Conceitos	23
Rendimento Per Capita.....	25
CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES FINAIS	25
Contrato de Prestação de Serviços	25
Casos Omissos e Disposições Comuns	26
Disposições Finais	26
Tribunal Competente.....	27

Código	SCMV.38.T.PG01
Revisão	5 03/11/2025
Página	4 de 27



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.38.T.PG01
Revisão	5 03/11/2025
Página	5 de 27



Política da Qualidade

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

Prática permanente duma 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 do Serviço de Apoio Domiciliário, da Santa Casa da Misericórdia de Vagos (SCMV), adiante designado abreviadamente por SAD, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Aveiro em 03/01/2000.

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

Código	SCMV.38.T.PG01
Revisão	5 03/11/2025
Página	6 de 21



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

O SAD é norteado pelos princípios gerais estabelecidos no Compromisso da Misericórdia, pelo disposto no presente regulamento, pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social, pela legislação em vigor e outros normativos, nomeadamente:

- a) Decreto-lei nº 119/83, de 25 de fevereiro, alterado e republicado pelo Decreto-lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro (Estatuto das IPSS);
- b) 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 estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
- c) Portaria nº 196/A/2015, de 1 de julho, republicada pela Portaria nº 218-D/2019, de 1 de julho, que regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- d) Portaria nº 38/2013, de 30 de janeiro, do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social (define as condições de instalação e funcionamento do SAD);
- e) Compromisso em vigor, celebrado entre o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social e a União das Misericórdias Portuguesas;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
- g) Demais legislações em matéria de Cooperação e outra legislação complementar publicada ou a publicar.

Código	SCMV.38.T.PG01
Revisão	5 03/11/2025
Página	7 de 27

Artigo 4.º

Localização, Instalações e Horário de Funcionamento

1. O SAD funciona a partir do edifício sede da Misericórdia, sito na Rua Pe. Vicente Maria da Rocha, 555, 3840-453, em Vagos.
2. A generalidade dos serviços do SAD funcionam entre as 8h00 e as 17h30, todos os dias do ano.
3. As instalações do SAD são constituídas pela receção, instalações sanitárias, sala de reuniões e sala reservada aos colaboradores (comum à ERPI), gabinete de direção e sala de preparativos.

Artigo 5.º

Natureza e Objetivos Gerais do SAD

O Serviço de Apoio Domiciliário destina-se a apoiar no próprio domicílio, pessoas idosas e/ou impossibilitadas (permanente ou temporariamente) de, por si só, satisfazerem as suas necessidades básicas, de forma a evitar a sua institucionalização, prestando os serviços adequados, ao mesmo tempo que fomenta o convívio e propicia a animação e ocupação dos tempos livres dos clientes.

Artigo 6.º

Objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), através das suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes, objeto de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

Código	SCMV.38.T.PG01
Revisão	5 03/11/2025
Página	8 de 27



CAPITULO II – CANDIDATURA E ADMISSÃO

Artigo 7.º

Candidatura

1. Para efeitos de candidatura, o cliente, por si ou por pessoa que dele cuide e se responsabilize pelo cumprimento das suas obrigações perante a SCMV - designado Representante - deverá candidatar-se, mediante o preenchimento de uma ficha de admissão com a apresentação dos seguintes documentos:
 - a) Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade e Cartão de Contribuinte, Cartão de Beneficiário da Segurança Social (ou organismo equiparado), Cartão de Utente do SNS do Cliente, e Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade e Cartão de Contribuinte do Representante, em caso aplicável;
 - b) Informação clínica comprovativa da situação clínica do Cliente, com respetiva medicação e posologia, sempre que possível;
 - 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.
2. 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.
3. As candidaturas são analisadas pelo Diretor Técnico do SAD, a quem compete elaborar a proposta de admissão, que submete para decisão da Mesa Administrativa, ou de quem tiver poderes delegados para o efeito.

Código	SCMV.38.T.PG01
Revisão	5 03/11/2025
Página	9 de 27

Artigo 8.º

Critérios de Admissão

1. A seleção para a admissão e priorização será efetuada de acordo com as vagas existentes, as necessidades dos candidatos e a soma das pontuações dos seguintes critérios:
 - a) Pessoas social e economicamente desfavorecidas (5);
 - b) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários (4);
 - c) Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas (3);
 - d) Ter um familiar a frequentar a resposta social (2);
 - e) Residência na área geográfica da resposta social (1).
2. A data de inscrição é critério de desempate, dando prioridade à mais antiga.

Artigo 9.º

Admissão

1. A Admissão do Utente será feita de acordo com o previsto no número 1 do artigo anterior e mediante o preenchimento dos seguintes requisitos:
 - a) Indivíduo que se encontre no seu domicílio em situação de dependência física e ou psíquica e que não possa assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponha de apoio familiar para o efeito;
 - b) Ter residência na freguesia de Vagos ou, eventualmente, nas freguesias limítrofes;
 - c) Manifeste vontade de ser admitido ou, caso esteja impedido de o fazer, tal vontade seja manifestada pelo seu Representante/Responsável;
 - d) Concordância do Cliente, ou familiar/responsável com os princípios, valores e normas regulamentares da Misericórdia.
2. A admissão pressupõe:
 - a) O conhecimento e aceitação do Regulamento Interno e demais normas da Instituição;
 - b) A celebração de Contrato de Prestação de Serviços.

Código	SCMV.38.T.PG01
Revisão	5 03/11/2025
Página	10 de 27

Artigo 10.º

Gestão da Lista de Espera

Quando não exista vaga, os candidatos que satisfazam as condições de admissão são inscritos em lista de espera de acordo com a pontuação obtida no artigo 7.º, sendo que o candidato será informado pelo Diretor Técnico (telefónica ou presencialmente) da sua posição na lista, sempre que o solicite.

Artigo 11.º

Processo de Admissão

1. É da competência da Mesa Administrativa, decidir sobre a admissão ou não do Candidato sob proposta do Diretor Técnico, sempre que haja vaga, cabendo a este Órgão a validação da admissão dos candidatos e da respetiva comparticipação mensal.
2. A falta de veracidade das informações prestadas pelo candidato, familiar responsável, descendentes do 1º grau, outros familiares, corresponsáveis ou outras pessoas envolvidas no processo de candidatura, poderá originar a não admissão do utente na resposta social ou posterior exclusão.
3. O Diretor Técnico poderá decidir a admissão de Utente em caso de Emergência Social devendo o ato ser ratificado pela Mesa Administrativa logo que possível.
4. Da decisão será dado conhecimento ao Utente e/ou Familiar Responsável no prazo máximo de dez dias por via telefónica e/ou correio eletrónico.

Artigo 12.º

Acolhimento e Receção

1. O Acolhimento ao Utente é feito no seu domicílio e é da competência da Equipa Técnica responsável que presta os esclarecimentos necessários à boa Integração do Utente.
2. O Utente inicia um processo de integração (impondo-se a participação/acompanhamento familiar e/ou de pessoa significativa, se existir), elaborando-se o respetivo Plano de Cuidados Pessoais e o Programa e Avaliação do Acolhimento, tendo em conta as necessidades específicas do Utente de forma a garantir uma adaptação de sucesso.
3. O Programa supramencionado é da responsabilidade do Diretor Técnico e é elaborado no prazo de 30 dias.



Código	SCMV.38.T.PG01
Revisão	5 03/11/2025
Página	11 de 27

Artigo 13.º

Bens Pessoais

1. A Misericórdia não assume a guarda nem quaisquer responsabilidades sobre objetos pessoais do Cliente, à exceção das chaves do domicílio (quando aplicável), bem como (nos termos do n.º seguinte) das roupas, quando lhe forem confiadas pelo mesmo ou pessoa responsável.
2. Caso seja contratado o “tratamento de roupas”, serão as mesmas marcadas pelos colaboradores do SAD.

Artigo 14.º

Processo Individual

1. Para cada Cliente existirá um processo individual único, permanentemente atualizado, organizado e arquivado em local próprio, salvaguardando-se o conteúdo do mesmo.
2. Do processo Individual deve constar:
 - a) Identificação e contato do Cliente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contato do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contato do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Programação dos cuidados e serviços;
 - h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalias;
 - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do Utente e regras de utilização, quando aplicável;
 - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços,
 - k) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
3. O processo individual do Cliente poderá ser solicitado para consulta, pelo Cliente/pessoa responsável, ao Diretor Técnico da Resposta Social.

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, 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. A suspeita de negligência, abuso ou maus-tratos de idosos por parte de colaboradores da SCMV, será participada superiormente pelo Diretor Técnico, e implica, se for caso disso, a abertura de procedimento disciplinar e participação criminal.

CAPÍTULO III - SERVIÇOS PRESTADOS

Artigo 16.º

Serviços Prestados

1. O SAD disponibiliza um conjunto diversificado de cuidados e serviços, designadamente:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições;
 - b) Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal;
 - c) Higiene Habitacional;
 - d) Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente;
 - e) Serviço de teleassistência;
 - f) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
 - g) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;
 - h) Apoio psicossocial;
 - i) Realização de atividades ocupacionais.
 - j) Outros eventuais.

Código	SCMV.38.T.PG01
Revisão	5 03/11/2025
Página	13 de 27

Artigo 17.º

Serviço de Fornecimento e Apoio nas Refeições

1. O serviço de fornecimento e apoio nas refeições assegura a entrega, uma vez ao dia, das refeições. Pode ainda incluir o apoio na administração da alimentação ao cliente, ou vigilância na deglutição.
2. As ementas são elaboradas, semanalmente, por uma equipa, que inclui um responsável da cozinha e outros colaboradores, sob supervisão de um profissional habilitado, sendo disponibilizadas aos clientes.
3. As dietas carecem de prescrição médica.
4. Cumprindo a Misericórdia as normas de higiene e segurança alimentar em todo o processo, incluindo o transporte, não se responsabiliza por eventuais consequências do consumo de produtos alimentares que não sejam fornecidos por si, bem como, daqueles que fornece, consumidos em data posterior ao seu fornecimento.

Artigo 18.º

Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal

O serviço de "cuidados de higiene e conforto pessoal" é prestado, no mínimo uma vez por dia, nos termos contratualizados, tendo por base o diagnóstico das necessidades do cliente. Pode incluir apoio nos cuidados de higiene pessoal (banhos, higiene oral, mudança de fraldas, hidratação da pele e verificação da necessidade e cuidados de podologia), no vestir, despir e calçar, entre outros.

Artigo 19.º

Serviço de Higiene Habitacional

O serviço de "higiene habitacional" é prestado da seguinte forma:

- a) Limpeza da habitação decorrente da natureza dos cuidados prestados, bem como dos espaços que o cliente utiliza habitualmente (incluindo a mudança semanal da roupa de cama), de acordo com o Plano de Cuidados Pessoais.
- b) É prestado, no mínimo, uma vez por semana.

Código	SCMV.38.T.PG01
Revisão	5 03/11/2025
Página	14 de 27

Artigo 20.^º

Tratamento da Roupa do Uso Pessoal do Cliente

O serviço de "tratamento da roupa do uso pessoal do cliente" é prestado da seguinte forma:

- a) Higienização, tratamento e acondicionamento de roupa decorrente da natureza dos cuidados prestados bem como do vestuário do cliente, nos termos contratados;
- b) É prestado, no mínimo, uma vez por semana, podendo ocorrer tanto nos dias úteis, como nos fim-de-semana.

Artigo 21.^º

Atividades de Animação e Socialização

1. O serviço de "atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade" é prestado da seguinte forma:
 - a) Realização e ou acompanhamento a atividades desportivas, culturais, recreativas e religiosas;
 - b) Apoio a atividades instrumentais, que permitem a integração da pessoa na comunidade, nomeadamente, ir às compras, assistência bancária e apoio na utilização de meios de comunicação;
2. O serviço deve ser prestado de acordo com o pedido e o plano de cuidados, no mínimo 1 vez por mês, desenvolvido tanto nos dias úteis, como nos fins de semana.
3. Este serviço será realizado se acordo com o Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal (PADP), sendo ajustado aos interesses dos clientes, e estará afixado para consulta.
4. Por razões pertinentes, poderão as atividades, previstas em plano, ser substituídas ou alteradas.

Artigo 22.^º

Serviço de Teleassistência

1. O serviço de "teleassistência" consiste na disponibilização de um equipamento ligado a um centro de atendimento permanente, que permite ao cliente (pressionando um



Código	SCMV.38.T.PG01
Revisão	5 03/11/2025
Página	15 de 27

botão) contactar pessoal especializado, para dar resposta à crise/situação apresentada (e quando necessário mobilizar outros recursos, humanos e/ou materiais, disponíveis na comunidade).

2. A SCMV é responsável pela contratualização do equipamento e serviço, constituindo um elemento de contacto entre o centro de atendimento e o cliente.

3. Face à disponibilidade de 24horas, deve ser registado como serviço todos os dias.

Artigo 23.º

Formação e Sensibilização dos Familiares e Cuidadores Informais para a Prestação de cuidados aos clientes

1. O serviço de “formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes”, consiste na prestação de ações de formação e sensibilização, sessões de esclarecimento, divulgação de documentos informativos e dinamização de grupos de discussão, partilha de experiências e apoio aos familiares e cuidadores,

2. Este serviço é prestado, no mínimo, 2 vezes por ano.

Artigo 24.º

Apoio Psicossocial

1. O serviço de “apoio psicossocial”, considerando tratar-se de uma intervenção que contribui para o fortalecimento e/ou reabilitação das capacidades do indivíduo para gerir dificuldades e para as superar, pressupondo, também, a intervenção no próprio meio ambiente, de modo a que se possam produzir as necessárias transformações que facilitem a resolução do problema da pessoa e a sua estabilidade do ponto de vista socio emocional, é prestado, no mínimo, 1 vez por mês, após avaliação diagnóstica efetuada por um técnico superior (Psicólogo ou Assistente Social).

2. Este serviço consiste em garantir apoio na capacitação para a obtenção e utilização de recursos, apoio no desenvolvimento do sentimento de pertença, incidindo na capacidade para estabelecer relacionamentos pessoais e para a utilização dos recursos das estruturas existentes, auxílio no desenvolvimento de competências comportamentais que possibilitem ou ampliem a capacidade de relação com o(s)

Código	SCMV.38.T.PG01
Revisão	5 03/11/2025
Página	16 de 27

outro(s) e de gerir com êxito situações novas, potencialmente geradoras de stress, através de mudança ao nível motivacional, ou ainda, apoio no luto.

Artigo 25.º

Atividades Ocupacionais

1. O serviço de “realização de atividades ocupacionais” garante a realização de diversas atividades que promovem a manutenção da autonomia, cognitiva, motora (inclui mobilizações, apoio nas deambulações em casa), terapia fala, terapias sensoriais entre outros.
2. O serviço descrito no número anterior é prestado, no mínimo, 2 vezes por mês, independentemente da tipologia.

CAPÍTULO IV - QUADRO DE PESSOAL OU COLABORADORES

Artigo 26.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 ao SAD são:
 - a) Diretor Técnico;
 - b) Técnico Superior de Serviço Social, com afetação simultânea a outras Respostas Sociais;
 - c) Animadores Socioculturais, com afetação simultânea a outras Respostas Sociais;
 - d) Ajudantes Familiares/Domiciliárias;
 - e) Trabalhadores de Serviços Gerais;
 - f) Motorista, com afetação simultânea a outras Respostas Sociais;
 - g) Cozinheiros, com afetação simultânea a outras Respostas Sociais;
 - h) Ajudantes de Cozinha, com afetação simultânea a outras Respostas Sociais;
 - i) Administrativos, com afetação simultânea a outras Respostas Sociais.

Código	SCMV.38.T.PG01
Revisão	5 03/11/2025
Página	17 de 27

3. É proibido a todo o colaborador aceitar qualquer gratificação dos clientes, familiares ou outros.

Artigo 27.º

Conteúdo Funcional

1. De acordo com as respetivas categorias, são considerados como principais conteúdos funcionais:

a) **Assistente Social** - proceder ao acolhimento dos Clientes com vista a facilitar a sua integração; elaborar avaliações e informações sociais; fomentar e reforçar as relações entre os Clientes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral; organizar e manter atualizado o processo individual de cada Cliente;

b) **Animador Sociocultural** - 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;

j) **Ajudante Familiar / Domiciliária** - trabalhar diretamente com os Clientes tendo em vista o seu bem-estar; prestar e registar os cuidados de higiene e conforto, adequados às necessidades dos clientes; transportar, registar, proceder ao empratamento das refeições servidas aos Clientes e apoiar nas refeições (caso se justifique); recolher, transportar, registar e encaminhar para o setor da lavandaria a roupa dos Clientes; realizar e registar pequenas tarefas de higiene habitacional; realizar pequenos serviços externos solicitados pelo cliente, de acordo com a orientação Técnica; ministrar aos utentes medicação não injetável; informar o Diretor Técnico de eventuais alterações que se verifiquem na situação global dos utentes; desempenhar outras tarefas atribuídas pelo Diretor Técnico com o devido enquadramento;

c) **Auxiliar de Serviços Gerais** - procede à limpeza e arrumação das instalações; assegura o transporte de alimentos e outros artigos; serve refeições em refeitórios; desempenha funções de estafeta e procede á distribuição de correspondência e desempenha outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional, consoante o setor em que se encontra.

Código	SCMV.38.T.PG01
Revisão	5 03/11/2025
Página	18 de 27

- d) **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;
- e) **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);
- f) **Ajudante de Cozinha** - trabalhar sob as ordens do cozinheiro, auxiliando-o na execução das suas tarefas; substituir o cozinheiro nas suas faltas e impedimentos;
- g) **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.

Artigo 28.º

Direção Técnica

1. A Direção Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário é assegurada por um Licenciado em Ciências Sociais e Humanas, nos termos da legislação em vigor.
2. Ao Diretor Técnico compete, designadamente: coordenar globalmente todas as atividades; dirigir o funcionamento supervisionando as atividades do resto do pessoal; criar condições que garantam um clima de bem-estar e 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 29.º

Culto Católico

Sendo a Santa Casa da Misericórdia uma instituição canonicamente ereta, os Clientes do SAD 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.38.T.PG01
Revisão	5 03/11/2025
Página	19 de 27

Artigo 30.º

Outras Religiões

No respeito pela total liberdade dos Clientes, está garantida a sua não discriminação face às opções religiosas de cada um, desde que não se verifiquem manifestações públicas no espaço pertencente à Instituição.

CAPÍTULO VI- AÇÃO DISCIPLINAR

Artigo 31.º

Infrações e Sanções

1. 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.
2. Sanções:
 - a) Repreensão verbal;
 - b) Repreensão escrita;
 - c) Penalização pecuniária;
 - a) Cessação do Contrato de Prestação de Serviços.

Artigo 32.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 posteriormente, sempre que necessário.
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 sanções previstas nas alíneas b) e c) do artigo anterior, é competente o Provedor ou quem tiver poderes delegados, que decide sob parecer do Coordenador Geral.



Código	SCMV.38.T.PG01
Revisão	5 03/11/2025
Página	20 de 27

5. A aplicação da sanção prevista na alínea d) do artigo anterior, compete à Mesa Administrativa, que delibera sob proposta do Provedor mediante parecer do Coordenador Geral.

6. No caso referido no número anterior, compete ao Provedor notificar, da sanção, os outros outorgantes, designando a data de cessação do contrato.

CAPÍTULO VII - DIREITOS E DEVERES

Artigo 33.º

Dos Clientes

1. Constituem direitos do Cliente:

- a) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- b) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- c) Ser informado das normas e regulamento vigente;
- d) Participar ativamente em tudo o que lhe diga diretamente respeito;
- e) Ser ouvido sobre assuntos do seu interesse, sendo-lhe devida atenção individualizada e pessoal;
- f) A prestação de serviços constantes no Regulamento Interno;
- g) Apresentar sugestões ou reclamações sobre o funcionamento da Resposta Social, de forma verbal ou escrita;
- h) Participar na vida da instituição.

2. Constituem deveres dos Clientes:

- a) Cumprir as normas constantes do Regulamento;
- b) Respeitar pessoas e bens, não lesando a integridade física e moral de outrem e não destruindo bens móveis ou imóveis;
- c) Evitar atitudes que possam trazer danos a terceiros ou à Instituição;
- d) Tratar com urbanidade o pessoal e dirigentes, cumprindo as instruções e indicações que estes lhe transmitam;
- e) Cumprir os Planos de Cuidados e de Desenvolvimento Individual estabelecidos;

Código	SCMV.38.T.PG01
Revisão	5 03/11/2025
Página	21 de 27

- f) Participar nas reuniões para que sejam convocados pelo Diretor Técnico, ou outro responsável pela Resposta Social ou da Instituição;
- g) Pagar os valores em dívida de acordo com o contratualizado.



Artigo 34.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 atempadamente os valores monetários correspondentes à prestação dos serviços contratualizados.

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) Garantir a prestação dos serviços contratualizados como cliente/família;
- d) Proceder à admissão dos Clientes de acordo com os critérios definidos;
- e) Manter atualizado o processo individual de cada Cliente da instituição.

Artigo 35.º

Metodologia de Reclamações e Grau de Satisfação do Cliente

1. Nos termos da legislação em vigor, existe um livro de reclamações.
2. As reclamações e sugestões podem ser efetuadas através da plataforma eletrónica www.livroreclamacoes.pt, este link encontra-se disponível na página da instituição.
3. 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.



Código	SCMV.38.T.PG01
Revisão	5 03/11/2025
Página	22 de 27

4. Serão aplicados, regularmente, questionários para avaliação da satisfação das necessidades e expectativas dos Clientes e comunidade.

CAPÍTULO VIII – COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 36º

Comparticipação Familiar

1. A comparticipação do Cliente é determinada pelos serviços contratados e obtém-se pela aplicação das percentagens infra sobre o valor *per-capita* do rendimento do agregado familiar nos termos definidos no Protocolo de Cooperação entre o Ministério da Solidariedade e Segurança Social e a União das Misericórdias Portuguesas:

- a) Para um conjunto de 4 a 6 serviços são considerados os descritos no nº 1 do art.º 16º - 75%;
- b) Se contratados menos de 4 serviços, as percentagens acima serão reduzidas em 10 pontos, quando contratados 3 e, em 15 pontos se contratados apenas 2 (que é o limite mínimo);
- c) Quando o contrato não prevê a prestação de serviços aos fins de semana e feriados, a comparticipação é reduzida em 15 pontos percentuais.

2. A comparticipação referida na alínea a) do número anterior, pode ser fixada por percentagem inferior à ali prevista quando, por razão atendível, a Mesa Administrativa ou quem esta designar assim o determine.

3. A não apresentação de comprovativos dos rendimentos/situação económica e financeira por parte do cliente/pessoa responsável determina a fixação da comparticipação familiar máxima, a qual não pode exceder o custo real por utente.

4. Por ausência do Cliente, com motivo justificado, tem direito a desconto na mensalidade no montante de:

- a) 10% se a ausência for igual ou superior a duas semanas (14 dias consecutivos) e inferior a 30 dias;
- b) 50% se a ausência for igual ou superior a 30 dias (consecutivos).

5. 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);

Código	SCMV.38.T.PG01
Revisão	5 03/11/2025
Página	23 de 27



- b) Pelo correio (cheque ou vale postal);
- c) Por transferência bancária (NIB – 001000005880009000151).

6. O valor das comparticipações será atualizado anualmente, em janeiro, e terá em consideração os rendimentos e património do utente e a sua situação económica, de acordo com a portaria 218/D - 2019 de 15 de julho - não podendo ultrapassar a comparticipação familiar máxima.

7. O não cumprimento do prazo previsto no n.º anterior corresponde a infração ao Regulamento Interno, com as respetivas consequências.

Artigo 37º

Conceitos

Para cálculo/determinação da Comparticipação Familiar (do Cliente), entende-se por:

a) *Agregado Familiar*, para cálculo da comparticipação dos descendentes do cliente ou outros a quem a lei obrigue à prestação de alimentos, – O conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum.

b) *Rendimento Mensal Líquido do Agregado Familiar* – O duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos.

c) *Rendimentos dos Agregados Familiares (RAF)* – O seguinte conjunto de proveitos:

i. Do trabalho dependente;

ii. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;

iii. De Pensões;

iv. De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego, 50% do PSI) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;

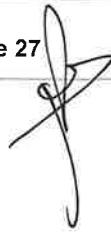
v. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

vi. Prediais;

vi.1 Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:

vi.1.1 As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;

Código	SCMV.38.T.PG01
Revisão	5 03/11/2025
Página	24 de 27



vi.1.2 As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;

vi.1.3 A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;

vi.1.4 À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

vi.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.

vi.3 O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que excede aquele limite

vii. De capitais;

vii.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.

vii.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.

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

d) Despesas Fixas dos Agregados Familiares:

- i. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- ii. Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;

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

Artigo 38.º

Rendimento Per Capita

1. O valor do Rendimento Per Capita mensal, obtém-se pela aplicação da seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC= Rendimento per capita mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Para apuramento dos montantes dos rendimentos dos agregados familiares consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

3. As despesas mensais fixas, referidas nos pontos ii, iii e iv da alínea d) do artigo anterior, têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.

CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 39.º

Contrato de Prestação de Serviços

É elaborado um contrato de prestação de serviços do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), nos termos da legislação em vigor, outorgado por todas partes envolvidas, ficando cada outorgante com uma via.

Código	SCMV.38.T.PG01
Revisão	5 03/11/2025
Página	26 de 27

Artigo 40.º

Casos Omissos e Disposições Comuns

- As reclamações e dúvidas levantadas pela aplicação deste Regulamento deverão ser dispostas por escrito ao Diretor Técnico da Resposta Social.
- 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.
- Para além dos preceitos do presente Regulamento são aplicáveis a legislação e os instrumentos sobre matéria de cooperação em vigor.

Artigo 41.º

Disposições Finais

- Este regulamento estará disponível nos Serviços Administrativos e no site da Instituição e é entregue ao cliente aquando da assinatura do respetivo Contrato de Prestação de Serviços previsto no artigo 39.º (do qual se considera parte integrante).
- O Cliente e/ou pessoa responsável deverá ser informada sobre qualquer alteração 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 que lhe assiste).
- 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.
- O presente Regulamento Interno, aprovado em reunião da Mesa Administrativa de 12 de novembro de 2025, entra em vigor no dia 12 de janeiro de 2026, revogando o anterior.

Código	SCMV.38.T.PG01
Revisão	5 03/11/2025
Página	27 de 27

Artigo 46.º

Tribunal Competente

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

Vagos, 12 de novembro de 2025



