



REGULAMENTO INTERNO



Santa Casa da Misericórdia de Vagos

Elaborado		Verificado/Aprovado	
	Data:		Data:



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

Índice

PREÂMBULO	4
Missão	4
Visão	4
Valores	4
Política da Qualidade	5
CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	5
Âmbito	5
Legislação Aplicável, Orientações Técnicas e Normativas	5
Localização, Instalações e Horário de Funcionamento	5
Natureza e Objetivos Gerais do SAD	6
Objetivos Específicos do SAD	6
CAPÍTULO II – CLIENTES E ADMISSÃO	6
Admissão	6
Critérios de Admissão	8
Gestão da Lista de Espera	8
Processo de Admissão	8
Acolhimento e Receção	9
Bens Pessoais	9
Processo Individual	9
Gestão de Maus Tratos e Negligência	9

Elaborado

Verificado/Aprovado

Data:

Data:

CAPÍTULO III - SERVIÇOS PRESTADOS	10
Serviços Prestados	10
Alimentação	10
Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal	10
Arrumação e Limpeza do Domicílio	11
Tratamento de Roupas	11
Animação sociocultural	11
Passeios/Deslocações	11
CAPÍTULO IV - QUADRO DE PESSOAL OU COLABORADORES	12
Quadro de pessoal	12
Conteúdo Funcional	12
Direção Técnica	14
CAPÍTULO V - LIBERDADE RELIGIOSA E CULTO	14
Culto Católico	14
Outras Religiões	14
CAPÍTULO VI- AÇÃO DISCIPLINAR	14
Infrações e Sanções	14
Competência para Aplicação das Sanções	15
CAPÍTULO VII - DIREITOS E DEVERES	15
Dos Clientes	15
Da Santa Casa da Misericórdia de Vagos	16
Metodologia de Reclamações e Grau de Satisfação do Cliente	17
CAPÍTULO VIII – COMPARTICIPAÇÕES	17
Comparticipação Familiar	17
Conceitos	19
Rendimento Per Capita	21
CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES FINAIS	21
Contrato de Prestação de Serviços	21
Casos Omissos e Disposições Comuns	21
Disposições Finais	22

Elaborado

Verificado/Aprovado

Data:

Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	3 14/10/2022
		Página	4 de 22

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.

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	3 14/10/2022
		Página	5 de 22

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

Art.º 1

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.

Art.º 2

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 Portaria 38/2013, de 30 de janeiro, as Circulares 4 e 5 da DGSS e o Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário, em vigor.

Artigo 3.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, em Vagos.

Elaborado		Verificado/Aprovado	
	Data:		Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	3 14/10/2022
		Página	6 de 22

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 4.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 5.º

Objetivos Específicos do SAD

São objetivos específicos do SAD:

- a) Assegurar a satisfação das necessidades básicas da pessoa;
- b) Promover a continuidade ou o restabelecimento das relações familiares e de vizinhança;
- c) Contribuir para o sucesso do processo de envelhecimento;
- d) Assegurar o acompanhamento psicossocial;
- e) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e de vizinhança;
- f) Favorecer a interação, bem como, os sentimentos de autoestima e segurança, potenciando a integração social;
- g) Garantir e respeitar a independência, a individualidade, a privacidade e a livre expressão de opinião.

CAPITULO II – CLIENTES E ADMISSÃO

Artigo 6.º

Admissão

1. São condições para admissão:

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	3 14/10/2022
		Página	7 de 22

- a) Ter idade superior a 65 anos e/ou incapacidade (permanente ou temporária) que impeça a satisfação das necessidades básicas, às quais se pretende dar Resposta;
- 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.

2. Candidatura/Admissão:

a) Para efeitos de admissão, 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 a entrega dos seguintes elementos:

- 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;
- Boletim de vacinas atualizado e relatório médico comprovativo da situação clínica do Cliente, com respetiva medicação e posologia, sempre que possível;
- Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
- Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- Quando se entender necessário, pode ser exigida certidão da sentença judicial que regule a representação do Cliente;
- 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.

b) 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;

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	3 14/10/2022
		Página	8 de 22

c) A decisão de admissão é comunicada ao potencial Cliente/Representante.

Artigo 7.º

Critérios de Admissão

1. A prioridade na admissão será encontrada de acordo com os seguintes critérios:
 - a) Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social;
 - b) Pessoas socialmente carenciadas
 - c) Ser familiar direto de utente da Misericórdia;
 - d) Maior grau de dependência/funcionalidade.
2. Os Clientes que se encontrem em situação de Emergência Social são admitidos de imediato desde que a Instituição consiga assegurar os serviços adequados às necessidades do idoso.
3. Em caso de empate será tido em conta o parecer do Diretor Técnico.
4. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o SAD procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos, socialmente e economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, conjugadamente, garantindo a sustentabilidade da resposta social

Artigo 8.º

Gestão da Lista de Espera

1. Quando não exista vaga, os candidatos que satisfaçam as condições de seleção são inscritos em lista de espera, ocupando nesta a posição correspondente à pontuação obtida na avaliação dos critérios de seleção e priorização;
2. Os candidatos serão informados das suas posições na lista, sempre que o solicitem.

Artigo 9.º

Processo de Admissão

A admissão pressupõe:

- a) O conhecimento e aceitação deste Regulamento Interno;
- b) O preenchimento do Plano de Cuidados Pessoais;
- c) A celebração de Contrato de Prestação de Serviços.

Elaborado		Verificado/Aprovado	
	Data:		Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	3 14/10/2022
		Página	9 de 22

Artigo 10.º

Acolhimento e Receção

1. A receção do cliente é feita no seu domicílio, pelo Diretor Técnico ou seu Representante, que o apresentará aos colaboradores da Resposta Social.
2. O Cliente inicia um processo de integração, impondo-se a participação/acompanhamento familiar e/ou de pessoa significativa, se existir.

Artigo 11.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 12.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.
2. O processo individual do Cliente poderá ser solicitado para consulta/cópia, pelo Cliente/pessoa responsável, ao Diretor Técnico da Resposta Social.

Artigo 13.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.

Elaborado		Verificado/Aprovado	
	Data:		Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	3 14/10/2022
		Página	10 de 22

CAPÍTULO III - SERVIÇOS PRESTADOS

Artigo 14.º

Serviços Prestados

1. Serviços Considerados Indispensáveis:

- a) Alimentação;
- b) Cuidados de Higiene, de Conforto e Imagem (não inclui fraldas e similares);
- c) Higiene Habitacional;
- d) Tratamento de Roupas;
- e) Teleassistência;
- f) Animação / Convívio / Atividades Socioculturais;

2. Poderão ainda prestar-se os seguintes serviços “esporádicos e/ou pontuais”:

- a) Apoio na Aquisição de Bens e Serviços;
- b) Fornecimento de fraldas e similares;
- c) Assistência Medicamentosa (segundo prescrição médica);
- d) Acompanhamento Psicossocial;
- e) Outros eventuais.

Artigo 15.º

Alimentação

- 1. 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.
- 2. As dietas carecem de prescrição médica.
- 3. 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 16.º

Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal

Elaborado		Verificado/Aprovado	
	Data:		Data:

Este serviço engloba higiene parcial e banho completo, muda de fraldas, sacos ou pensos, passando também pela higiene oral e cuidados de imagem pessoal (pentear, corte de unhas, barbear e hidratar a pele), podendo ainda, abranger pequenos curativos, quando se justifique.

Artigo 17.º

Arrumação e Limpeza do Domicílio

A Arrumação e Limpeza do Domicílio realiza-se nas principais divisões nomeadamente, quarto, casa de banho (local onde, preferencialmente, decorrem as higienes) e o local habitual de tomada das refeições.

Artigo 18.º

Tratamento de Roupas

O Tratamento de Roupas efetua-se no setor respetivo da sede, consistindo na lavagem, secagem e engomadoria, com posterior arrumação na habitação, podendo, quando solicitado e dentro da disponibilidade, incluir pequenos arranjos de costura.

Artigo 19.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 20.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 comparticipação por parte dos Clientes.

Elaborado	Data:	Verificado/Aprovado	Data:
-----------	-------	---------------------	-------

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	3 14/10/2022
		Página	12 de 22

3. Durante os passeios e/ou deslocações, os Clientes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição.

CAPÍTULO IV - QUADRO DE PESSOAL OU COLABORADORES

Artigo 21.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;
- 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.

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

Artigo 22.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;

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	3 14/10/2022
		Página	13 de 22

b) Animador Sociocultural - planejar, 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;

c) Ajudante Familiar/Auxiliar de Serviços Gerais - 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;

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.

Elaborado		Verificado/Aprovado	
	Data:		Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	3 14/10/2022
		Página	14 de 22

Artigo 23.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 24.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.

Artigo 25.º

Outras Religiões

No respeito pela total liberdade dos Clientes, está garantida a sua não discriminação face às opções religiosas de cada um.

CAPÍTULO VI- AÇÃO DISCIPLINAR

Artigo 26.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.

Elaborado		Verificado/Aprovado	
	Data:		Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	3 14/10/2022
		Página	15 de 22

2. Sanções:

- a) Repreensão verbal;
- b) Repreensão escrita;
- c) Penalização pecuniária;
- d) Cessação do Contrato de Prestação de Serviços.

Artigo 27.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.
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.
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 28.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;

Elaborado		Verificado/Aprovado	
	Data:		Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	3 14/10/2022
		Página	16 de 22

- 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;
- f) Participar nas reuniões para que sejam convocados pelo Diretor Técnico, ou outro responsável pela Resposta Social ou da Instituição.

Artigo 29.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;

2. Constituem deveres da Instituição:

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	3 14/10/2022
		Página	17 de 22

- 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.

Artigo 30.º

Metodologia de Reclamações e Grau de Satisfação do Cliente

1. Nos termos da legislação em vigor, existe 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. Serão aplicados, regularmente, questionários para avaliação da satisfação das necessidades e expectativas dos Clientes e comunidade.

CAPÍTULO VIII – COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 31º

Comparticipação Familiar

1. Compete à Mesa Administrativa, ou a quem esta designar, fixar caso a caso o valor das participações, que serão atualizadas anualmente, em janeiro, e terão em conta os rendimentos e património do utente e a sua situação económica.
2. A participação 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 dos considerados indispensáveis (SCI) nos termos do nº 1 do art.º 14º - 75%;

Elaborado		Verificado/Aprovado	
	Data:		Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	3 14/10/2022
		Página	18 de 22

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);

b.1) Quando são apenas contratualizados, especificamente, os dois serviços de Teleassistência e Animação/Socialização, a percentagem a aplicar é 3%.

c) Quando o contrato não prevê a prestação de serviços aos fins de semana e feriados, a comparticipação é reduzida em 15 pontos percentuais.

3. 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.

4. A não apresentação de comprovativos dos rendimentos/situação económica e financeira por parte do cliente/pessoa responsável, inviabiliza a determinação objetiva dos rendimentos, sendo a comparticipação fixada, pela Mesa Administrativa ou quem esta designar, caso a caso, sem ultrapassar o valor máximo em vigor.

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

a) 20% 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).

6. 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).

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

Elaborado		Verificado/Aprovado	
	Data:		Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	3 14/10/2022
		Página	19 de 22

Artigo 32º

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) - 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;
 - 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.

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	3 14/10/2022
		Página	20 de 22

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 exceda 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.

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	3 14/10/2022
		Página	21 de 22

Artigo 33.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 34.º

Contrato de Prestação de Serviços

É elaborado um contrato de prestação de serviços do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), outorgado por todas as partes envolvidas, ficando cada outorgante com uma via.

Artigo 35.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.

Elaborado		Verificado/Aprovado	
	Data:		Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	3 14/10/2022
		Página	22 de 22

3. Para além dos preceitos do presente Regulamento são aplicáveis a legislação e os instrumentos sobre matéria de cooperação em vigor.

Artigo 36.º

Disposições Finais

1. Este regulamento estará patente em lugar acessível, é dado a conhecer a cada potencial Cliente aquando da sua inscrição e entregue no ato de admissão, constituindo anexo ao Contrato de Prestação de Serviços citado no artigo 34.º, do qual se considera parte integrante.
2. Nos termos do presente e da legislação em vigor, o Diretor Técnico do SAD da SCMV deverá informar os Clientes ou os seus legais Representantes sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento.
3. O presente Regulamento entra em vigor a 1 de dezembro de 2022.

Vagos, 14 de outubro de 2022

PI A Mesa Administrativa

 (António Paulo Mala Gravato)

Elaborado		Verificado/Aprovado	
	Data:		Data: