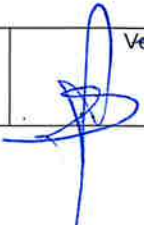




REGULAMENTO INTERNO



Santa Casa da Misericórdia de Vagos

Elaborado		Verificado/Aprovado	
	Data:		Data: 20/4/23



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

Índice

PREÂMBULO	4
Missão	4
Visão	4
Valores	4
Política da Qualidade	5
CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	5
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 do SAD	7
Objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário	7
CAPÍTULO II – CANDIDATURA E ADMISSÃO	8
Candidatura	8
Critérios de Admissão	9
Admissão	9
Gestão da Lista de Espera	10
Processo de Admissão	10
Acolhimento e Receção	10
Bens Pessoais	11
Processo Individual	11
Gestão de Maus Tratos e Negligência	12

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

CAPÍTULO III - SERVIÇOS PRESTADOS	12
Serviços Prestados	12
Alimentação.....	13
Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal	13
Arrumação e Limpeza do Domicílio	13
Tratamento de Roupas	13
Animação sociocultural	14
Passeios/Deslocações	14
CAPÍTULO IV - QUADRO DE PESSOAL OU COLABORADORES.....	14
Quadro de pessoal	14
Conteúdo Funcional	15
Direção Técnica	16
CAPÍTULO V - LIBERDADE RELIGIOSA E CULTO	17
Culto Católico	17
Outras Religiões.....	17
CAPÍTULO VI- AÇÃO DISCIPLINAR	17
Infrações e Sanções	17
Competência para Aplicação das Sanções	17
CAPÍTULO VII - DIREITOS E DEVERES	18
Dos Clientes	18
Da Santa Casa da Misericórdia de Vagos	19
Metodologia de Reclamações e Grau de Satisfação do Cliente	20
CAPÍTULO VIII – COMPARTICIPAÇÕES	20
Comparticipação Familiar	20
Conceitos	21
Rendimento Per Capita.....	23
CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES FINAIS	24
Contrato de Prestação de Serviços	24
Casos Omissos e Disposições Comuns	24
Disposições Finais	24
Tribunal Competente.....	25

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	4 20/04/2023
		Página	4 de 25

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	4 20/04/2023
		Página	5 de 25

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.

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	4 20/04/2023
		Página	6 de 25

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 nº s 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) Protocolo de Cooperação 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.

Elaborado		Verificado/Aprovado	
	Data:		Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	4 20/04/2023
		Página	7 de 25

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.

Elaborado		Verificado/Aprovado	
	Data:		Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	4 20/04/2023
		Página	8 de 25

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 imóveis;
- 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.

Elaborado		Verificado/Aprovado	
	Data:		Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	4 20/04/2023
		Página	9 de 25

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.

Elaborado		Verificado/Aprovado	
	Data:		Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	4 20/04/2023
		Página	10 de 25

Artigo 10.º

Gestão da Lista de Espera

Quando não exista vaga, os candidatos que satisfaçam 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

1. Processo de Admissão

2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.

Elaborado		Verificado/Aprovado	
	Data:		Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	4 20/04/2023
		Página	11 de 25

3. O Programa supramencionado é da responsabilidade do Diretor Técnico e é elaborado no prazo de 30 dias.

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 anómalas;
 - 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.

Elaborado		Verificado/Aprovado	
	Data:		Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	4 20/04/2023
		Página	12 de 25

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) 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 e Socialização.
2. Poder-se-á, ainda, prestar 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.

Elaborado		Verificado/Aprovado	
	Data:		Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	4 20/04/2023
		Página	13 de 25

Artigo 17.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 18.º

Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal

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

Artigo 19.º

Arrumação e Limpeza do Domicílio

A arrumação e limpeza do domicílio realiza-se, no mínimo uma vez por semana, nas principais divisões nomeadamente, quarto, casa de banho (local onde, preferencialmente, decorrem as higiènes) e o local habitual de tomada das refeições.

Artigo 20.º

Tratamento de Roupas

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

Elaborado		Verificado/Aprovado	
	Data:		Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	4 20/04/2023
		Página	14 de 25

Artigo 21.º

Animação sociocultural

1. Este serviço desenvolve atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.
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 22.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.
3. Durante os passeios e/ou deslocações, os Clientes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição.

CAPÍTULO IV - QUADRO DE PESSOAL OU COLABORADORES

Artigo 23.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;

Elaborado		Verificado/Aprovado	
	Data:		Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	4 20/04/2023
		Página	15 de 25

- 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 24.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;

c) Ajudante Familiar - 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

Elaborado		Verificado/Aprovado	
	Data:		Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	4 20/04/2023
		Página	16 de 25

situação global dos utentes; desempenhar outras tarefas atribuídas pelo Diretor Técnico com o devido enquadramento;

d) 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.

e) 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;

f) 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);

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

h) 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 25.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.

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	4 20/04/2023
		Página	17 de 25

CAPÍTULO V - LIBERDADE RELIGIOSA E CULTO

Artigo 26.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 27.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 28.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 29.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.

Elaborado		Verificado/Aprovado	
	Data:		Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	4 20/04/2023
		Página	18 de 25

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 30.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:

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	4 20/04/2023
		Página	19 de 25

- 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;
- g) Pagar os valores em dívida de acordo com o contratualizado.

Artigo 31.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.

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	4 20/04/2023
		Página	20 de 25

Artigo 32.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.
4. Serão aplicados, regularmente, questionários para avaliação da satisfação das necessidades e expectativas dos Clientes e comunidade.

CAPÍTULO VIII – COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 33º

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 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);
 - 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 participação é reduzida em 15 pontos percentuais.

Elaborado		Verificado/Aprovado	
	Data:		Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	4 20/04/2023
		Página	21 de 25

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.

Artigo 34º

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 Ilíquido do Agregado Familiar* – O duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos.

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

Elaborado		Verificado/Aprovado	
	Data:		Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	4 20/04/2023
		Página	22 de 25

- 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.
 - 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.

Elaborado		Verificado/Aprovado	
	Data:		Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	4 20/04/2023
		Página	23 de 25

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 35.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.

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	4 20/04/2023
		Página	24 de 25

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 36.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.

Artigo 37.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 38.º

Disposições Finais

1. 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 36.º (do qual se considera parte integrante).
2. 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

Elaborado		Verificado/Aprovado	
	Data:		Data:

	REGULAMENTO INTERNO SAD	Código	SCMV.38.T.PG01
		Revisão	4 20/04/2023
		Página	25 de 25

da sua entrada em vigor (sem prejuízo do direito à resolução do contrato que lhe assiste).

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 da Mesa Administrativa de 20 de abril de 2023, entra em vigor no dia 1 setembro 2023, revogando o anterior.

Artigo 39.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, 20 de abril de 2023



 PI'A Mesa Administrativa

 O Provedor

 DE

 VAGOS

 (António Paulo Mala Gravato)

Elaborado		Verificado/Aprovado	
	Data:		Data:

