REGULAMENTO INTERNO

ERPI

CÓNEGO CORREIA

ÍNDICE

Lista de Revisões Efetuadas 5
CAPÍTULO I 6
DENOMINAÇÃO E FINS DA ERPI 6
Artigo 1.º 6
(Âmbito de aplicação) 6
Artigo 2.º 6
(Legislação Aplicável) 6
Artigo 3.º 7
(Objetivos do Regulamento) 7
Artigo 4.º 7
(Missão e Objetivos da *ERPI*) 7
Artigo 5.º 8
(Serviços e Atividades Desenvolvidas) 8
Artigo 6.º 9
(Capacidade Instalada da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas) 9
CAPÍTULO II 9
PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES 9
Secção I 9
Clientes 9
Artigo 7.º 10
(Condições de Admissão) 10
Artigo 8.º 10
(Critérios de Admissão) 10
Artigo 9.º 11
(Processo de Candidatura) 11
Artigo 10.º 12
(Base de Dados de Inscrições) 12
Artigo 11.º 12
(Admissão) 12
Artigo 12.º 13
(Acolhimento do Cliente na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas) 13
Artigo 13.º 13
(Período de Ambientação) 13
Artigo 14.º 14
(Alojamento dos Clientes) 14
Secção II 14
Relações Contratuais 14
Artigo 15.º 14
(Registo dos Clientes) 14
Artigo 16.º 14
(Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços) 14
Artigo 17.º 15
(Comunicações) 15
Artigo 18.º 15
(Processo Individual de Cliente) 15
CAPÍTULO III 17
COMPARTICIPAÇÕES 17
Artigo 19.º 17

(Determinação da Comparticipação) 17
Artigo 20.º 18
(Cálculo do Rendimento *Per Capita)* 18
Artigo 21.º 19
(Prova dos Rendimentos e Despesas do Cliente) 19
Artigo 22.º 19
(Prova dos rendimentos e despesas dos Descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se Encontre à Prestação de Alimentos) 19
Artigo 23.º 19
(Comparticipação do Cliente e dos Descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se Encontre à Prestação de Alimentos) 19
Artigo 24.º 21
(Conceitos) 21
Artigo 25.º 23
(Comparticipação financeira de Clientes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação) 23
CAPÍTULO IV 23
CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO 23
Artigo 26.º 23
(Horário de Funcionamento) 23
Artigo 27.º 24
(Paridade e Local de Alimentação) 24
Artigo 28.º 24
(Visitas) 24
Artigo 29.º 24
(Saídas ou Pedidos de Licença ou Dispensa) 24
Artigo 30.º 25
(Condições de Alojamento) 25
Artigo 31.º 25
(Plano Anual de Atividades Socioculturais) 25
Artigo 32.º 26
(Bens e Contas Correntes) 26
Artigo 33.º 27
(Responsabilidade) 27
Artigo 34.º 27
(Familiares e/ou Responsáveis pelos Clientes) 27
Artigo 35.º 27
(Direitos dos Clientes) 27
Artigo 36.º 28
(Deveres e dos Clientes e Proibições) 28
Artigo 37.º 29
(Direitos da *Misericórdia*) 29
Artigo 38.º 30
(Deveres da *Misericórdia*) 30
Artigo 39.º 30
(Responsável) 30
CAPÍTULO V 31
DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS 31
Artigo 40.º 31
(Sanções/Procedimentos) 31

Artigo 41.º 32
(Cessação da Prestação de Serviços) 32
CAPÍTULO VI 33
PESSOAL 33
DISPOSIÇÕES GERAIS 33
Artigo 42.º 33
(Quadro de Pessoal) 33
Artigo 43.º 34
(Direção Técnica) 34
Artigo 44.º 34
(Conteúdos Funcionais do Quadro de Pessoal) 34
Artigo 45.º 40
(Deveres Gerais dos Funcionários) 40
Artigo 46.º 41
(Direitos Gerais dos Funcionários) 41
CAPÍTULO V 41
CULTO 41
Artigo 47.º 42
(Culto Católico) 42
Artigo 48.º 42
(Religiões) 42
CAPÍTULO VI 42
FUNERAL 42
Artigo 49.º 42
(Custeamento do Funeral e Sufrágios) 42
Artigo 50.º 42
(Atos Fúnebres) 42
CAPÍTULO VII 43
VESTUÁRIO, VALORES E ESPÓLIO 43
Artigo 51.º 43
(Roupa e Haveres Pessoais) 43
Artigo 52.º 43
(Enxovais e Valores) 43
Artigo 53.º 44
(Devolução de Bens Pessoais) 44
CAPÍTULO IX 44
DISPOSIÇÕES FINAIS 44
Artigo 54.º 44
(Alterações ao Regulamento) 44
Artigo 55.º 45
(Integração de Lacunas) 45
Artigo 56.º 45
(Livro de Reclamações) 45
Artigo 57.º 45
(Entrada em Vigor) 45
Artigo 58.º 45
(Aprovação, Edição e Revisões) 45

Lista de Revisões Efetuadas

Revisão n.º	Tipo de revisão	Página(s)	Data
0	Elaboração inicial	Todas	14/04/2015
1	Revisão de estrutura e conteúdo	Todas	12/12/2022

Elaborado por:	Aprovado por:	Data de aprovação:
SCMPLIMA	Mesa Administrativa	28/12/2022

CAPÍTULO I
DENOMINAÇÃO E FINS DA ERPI

Artigo 1.º
(Âmbito de Aplicação)

O presente *Regulamento* contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos Clientes, da valência *Estrutura Residencial para Pessoas Idosas* da Santa Casa da Misericórdia de Ponte de Lima, sita na Rua General Norton de Matos, n.º 471, 4990-118 Ponte de Lima, doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por *ERPI* e *Misericórdia*.

Artigo 2.º
(Legislação Aplicável)

A *ERPI* é norteada pelos princípios gerais estabelecidos no *Compromisso da Misericórdia,* normativos aplicáveis e pelo disposto no presente Regulamento Interno, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social. No que diz respeito ao enquadramento legal e normas de funcionamento, a *ERPI* é regulada pela seguinte legislação:

- Portaria nº 67/2012, de 21 de março - Define as condições de organização, funcionamento e instalação das estruturas residenciais para pessoas idosas;
- Portaria nº 196-A/2015, de 01 de julho na sua redação atual - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;
- Decreto-Lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro - Procede à quinta alteração ao Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, que aprova o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- Decreto-Lei nº 126-A/2021, de 31 de dezembro - Altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais.

Artigo 3.º

(Objetivos do Regulamento)

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;

b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento/estrutura prestadora de serviços;

c) Promover a participação ativa dos clientes e seus representantes legais na valência.

Artigo 4.º

(Missão e Objetivos da ERPI)

1. A *ERPI* constitui uma valência desenvolvida em alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem e de fisioterapia.
2. A *ERPI* tem por missão ser uma «casa de família» dos seus clientes, que necessitam de assistência e apoio, contribuindo para a estabilização, autonomia ou estimulação do envelhecimento ativo e integração social.
3. Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional e caritativa da *Misericórdia*, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão da *ERPI* os princípios da dignidade humana, da família como célula cristã fundamental da sociedade, da corresponsabilidade, da entreajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da tolerância e da informação.
4. A *ERPI*, nas suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:

   a) Acolher pessoas idosas, cuja situação social, familiar, económica e/ou de saúde, não lhes permite permanecer no seu meio habitacional de vida;

   b) Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;

   c) Prestar os apoios necessários às famílias dos idosos, no sentido de preservar e fortalecer os laços familiares;

d) Proporcionar alojamento, alimentação, assistência religiosa, ocupação organizada e acompanhamento dos tempos livres;

e) Assegurar a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência e a promoção da sua qualidade de vida, potenciando a integração social;

f) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação com a família;

g) Encaminhar e acompanhar as pessoas idosas para soluções adequadas à sua situação;

h) Fomentar o processo de envelhecimento ativo;

i) Potenciar o convívio social entre os clientes e os seus familiares, amigos e a comunidade.

5. A *ERPI*, nas suas atuações, tem como princípios norteadores:

a) A harmonia entre os hábitos e os costumes que traduzem a história de cada idoso preservando a sua individualidade e privacidade;

b) A ligação dos clientes com os seus familiares, amigos e comunidade, como desenvolvimento de uma vida afetiva, estimulante e equilibrada;

c) A procura permanente de soluções que possam complementar o internamento, desde que tenham o acordo do idoso e seus familiares;

d) A participação dos idosos na organização e na vida da *ERPI*, como pessoas portadoras de um projeto de vida com capacidade de iniciativa e criatividade;

e) O convívio entre os idosos e destes com outros grupos, favorecendo uma participação efetiva na vida da comunidade;

f) A concretização de atividades individuais ou de grupo, em correspondência com os interesses manifestados pelos idosos, possibilitando um projeto de vida com qualidade;

g) Articulação com os serviços de saúde, que permita uma correta ação preventiva e uma adequada resposta, em caso de doença.

Artigo 5.º

(Serviços e Atividades Desenvolvidas)

1. Para concretizar os objetivos suprarreferidos a *ERPI* assegurará:

a) Alojamento (temporário ou permanente);

b) Alimentação adequada às necessidades dos clientes, respeitando as prescrições médicas;

c) Cuidados de higiene pessoal e conforto;

d) Tratamento de roupa;

e) Limpeza e manutenção dos espaços;

a) Cuidados de enfermagem (engloba a administração de fármacos, quando prescritos),

b) Fisioterapia;

c) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os clientes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;

d) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;

e) Assistência religiosa.

2. A *ERPI* pode, ainda, disponibilizar outro tipo de serviços não abrangidos pela mensalidade, e que devem ser pagos mediante a tabela de preços em vigor, sempre que existam custos adicionais inerentes a realização das atividades:

a) Acompanhamento a cuidados de saúde/consultas de especialidade;

b) Aquisição de bens e serviços;

c) Atividades lúdico-recreativas;

d) Cuidados de imagem;

e) Fisioterapia no exterior;

f) Transporte.

Artigo 6.º

(Capacidade Instalada da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas)

A capacidade da ERPI é de 85 clientes, de ambos os sexos.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES

Secção I

Clientes

Artigo 7.º

(Condições de Admissão)

São condições de admissão dos clientes:

a) Ser pessoa de idade igual ou superior a 65 anos, cuja situação não lhe permita permanecer no seu meio natural de vida;
b) Indivíduos que, não tendo a idade prevista neste Regulamento Interno, se encontrem em situação de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pela valência de *ERPI*;
c) Não se poder bastar a si próprio para satisfação das suas necessidades básicas;
d) Concordância clara do cliente de querer ingressar na *ERPI*;
e) Concordância do cliente e da família com os princípios, os valores e as normas regulamentares da *Misericórdia*;
f) Submeter-se a prévio exame clínico pelo Médico Assistente;
g) Responder por si ou por representante a uma entrevista de averiguação das suas condições por técnico responsável, nomeado pelo Provedor e/ou Mesário do Pelouro.

Artigo 8.º

(Critérios de Admissão)

1. A admissão dos clientes será feita de acordo com os seguintes critérios:
   a) Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social;
   b) Frequentar a valência de Centro de Dia;
   c) Pessoas socialmente carenciadas;
   d) Ser familiar direto de cliente já residente na *ERPI* da *Misericórdia*.
   e) Ser benfeitor ou Irmão da *Misericórdia*;
   f) Proximidade geográfica;
   g) Grau de dependência.

   A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão dos clientes.
2. Na aplicação destes critérios deve atender-se que a *ERPI* procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios

definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da valência.

Artigo 9.º

(Processo de Candidatura)

1. A organização do processo de candidatura é da competência da Secretaria da *Misericórdia,* sita na Rua General Norton de Matos, nº 502, e destina-se a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, as normas, os princípios e os valores da *Misericórdia*.
2. A candidatura deverá ser efetuada pelo idoso ou pela pessoa que se vai responsabilizar pelo seu internamento, na Secretaria da *Misericórdia*, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá, nesse momento, entregar cópia dos seguintes documentos:
   a) Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão;
   b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
   c) Cartão de Contribuinte;
   d) Cartão de Saúde (SNS);
   e) Relatório do Médico Assistente, com o quadro clínico/saúde do cliente: identificação de patologias, grau de dependência e prescrição medicamentosa;
   f) Uma fotografia;
   g) Ultima Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
   h) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
   i) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
   j) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
   k) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;

l) Os descendentes de 1º grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos deverão fornecer, igualmente, os documentos exigidos nas alíneas a), g), h) i), j) e k);

3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
4. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 12 meses, após o que deve proceder-se à renovação da referida inscrição. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.

Artigo 10.º

(Base de Dados de Inscrições)

A base de dados é onde serão registadas as inscrições de potenciais clientes, para posteriormente, se proceder à admissão.

Artigo 11.º

(Admissão)

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato feita pelo diretor técnico ou técnico superior de serviço social da *Misericórdia*, destinada a estudar a sua situação sociofamiliar, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, as normas, os princípios e os valores da *Misericórdia*.
2. As admissões serão efetuadas pela Mesa Administrativa, mediante proposta do técnico responsável pelo processo, sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos clientes e a atribuição da respetiva comparticipação mensal.
3. No ato de admissão, a *ERPI* deve:
   a) Prestar ao cliente e/ou familiar, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do cliente, seus direitos, deveres, normas internas e quotidiano da *ERPI*;
   b) Informar o cliente do valor da comparticipação a pagar à *Misericórdia*;

c) Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual, previamente definido com os familiares, tendo em conta as suas necessidades específicas, de forma a garantir uma adaptação de sucesso;

d) Informar o cliente e o seu responsável do Regulamento Interno;

e) Elaborar a relação dos bens e valores que o cliente traz consigo, a qual será assinada pelo diretor técnico, pelo próprio cliente ou familiar, a quem será entregue um duplicado.

4. Será solicitado aos familiares ou ao responsável pelo pedido de acolhimento que assumam:

a) A obrigação de acompanhar e apoiar a pessoa a acolher durante a estadia na *ERPI*;

b) A responsabilidade de se providenciar pela receção do cliente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de alojamento e prestação de serviços.

5. A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares ou clientes, poderá originar a não admissão do cliente no equipamento ou a respetiva exclusão.

Artigo 12.º

(Acolhimento do Cliente na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas)

A receção do cliente é feita pelo diretor técnico ou seu representante que, na visita às instalações, indicar-lhe-á o quarto e o apresentará aos restantes clientes e aos funcionários que diretamente vão participar na sua intervenção.

Artigo 13.º

(Período de Ambientação)

1. A admissão será feita sempre condicionada ao período experimental de 30 dias, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições deste Regulamento.
2. No caso da não manutenção do contrato de alojamento e prestação de serviços durante este período, o cliente tem direito ao reembolso de cinquenta por cento da caução, não se incluindo as mensalidades já pagas.
3. Decorrido o período de ambientação, o cliente e/ou o seu responsável deverão proceder à alteração da morada na sede da Junta de Freguesia de Arca e Ponte de Lima.

Artigo 14.º

(Alojamento dos Clientes)

1. O alojamento dos clientes será em quartos de cuidados, triplos, duplos, individuais e de casal, procurando agrupá-los de forma a conseguir o seu bem-estar.
2. Quando estritamente necessário, os clientes poderão ser transferidos de quarto.
3. No caso específico de casais, quando se verificar o falecimento de um dos cônjuges ou companheiros, será considerada preferencialmente a permanência do sobrevivo no mesmo quarto, em partilha com outro cliente; ou, no caso de não ser viável, a transferência para aposento apropriado à sua nova situação.

Secção II

Relações Contratuais

Artigo 15.º

(Registo dos Clientes)

A *ERPI* dispõe de um livro de registo de admissões dos clientes atualizado, onde conste a identificação do cliente, datas de entrada, de saída, motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência.

Artigo 16.º

(Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços)

1. O acolhimento na *ERPI* pressupõe e decorre da celebração de um contrato de alojamento e prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do cliente.
2. As normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes, seus familiares e responsável, devem manifestar integral adesão.

3. Para o efeito, os clientes e seus responsáveis, após o conhecimento do presente Regulamento, devem assinar o contrato de alojamento e prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente Regulamento.
4. Sempre que o cliente não possa assinar o Regulamento Interno e o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do cliente, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável, devendo ainda ser aposta impressão digital do cliente, e escrever-se termo de rogo.
5. O Regulamento Interno, salvo em casos excecionais e a pedido do responsável, ser-lhe-á enviado por correio eletrónico.

Artigo 17.º

(Comunicações)

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão preferencialmente por correio eletrónico, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura, podendo também ser utilizados os meios habituais, por ofício.
2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a *Misericórdia* proceder ao envio dos recibos de comparticipação e declarações anuais por correio eletrónico, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.
3. É da exclusiva responsabilidade do cliente e/ou seu responsável a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

Artigo 18.º

(Processo Individual de Cliente)

Para cada cliente que usufrua dos serviços prestados pela *ERPI* será organizado um Processo Individual e Confidencial de Cliente tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo é numerado e deve englobar:

a) **Área Sociofamiliar:**

- Ficha de inscrição;
- Ficha de admissão;
- Fotografia tipo passe;
- Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
- Fotocópia do cartão de contribuinte;
- Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social;
- Ultima Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
- Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- Registo da evolução da situação do cliente na Instituição;
- Documentos comprovativos da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente [documentos comprovativos dos últimos três meses], etc.);
- Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar à *ERPI*;
- Registo de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento, etc.;
- Identificação e contacto do representante pelo acolhimento do cliente ou dos familiares;
- Plano Individual de Cuidados (PIC).

b) **Área da Saúde:**

- Fotocópia do cartão de cliente do Centro de Saúde;
- Identificação e contacto do Médico Assistente;
- Relatório do Médico Assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do cliente;

- Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do cliente na *ERPI*.

c) **Área Jurídica:**

- O cliente e o seu familiar direto, e/ou um representante pelo seu acolhimento, deverão assinar um contrato de alojamento e prestação de serviços com a *Misericórdia*, donde conste obrigatoriamente os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo cliente, bem como a comparticipação mensal para com a *ERPI*, sujeitando-se o cliente às atualizações do valor do Rendimento *"Per Capita"* ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa no início de cada ano civil;

- Declaração de vontade.

CAPÍTULO III

COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 19.º

(Determinação da Comparticipação)

1. Na determinação das comparticipações dos Clientes deverão ser observados os seguintes princípios:

- *Princípio da universalidade* – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de cliente de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.

- *Princípio da justiça social* – pressupõe a existência de uma proporcionalidade no cálculo da comparticipação, para que os clientes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.

- *Princípio da proporcionalidade* – a comparticipação de cada cliente deve ser determinada de forma proporcional ao seu rendimento.

A comparticipação do cliente, devida pela utilização de serviços ou equipamentos da ERPI, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o seu rendimento *"per capita"* de acordo com o seguinte quadro.

Grau de Dependência (Índice de Katz)	Percentagem sobre o rendimento *"per capita"*
Nível I	75%
Nível II	80%
Nível III	85%
Nível IV – Caso tenha sido requerido ou atribuído o Complemento por Dependência de 1º Grau	90%

2. A percentagem para as Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas poderá ser elevada até 90% do rendimento *"per capita"* relativamente aos clientes nas seguintes situações:
   a) Conforme o grau de dependência e de acordo com as escalas de avaliação de autonomia em vigor, as quais serão atualizadas sempre que a situação o justifique;
   b) Idosos dependentes que não possam praticar com autonomia os atos indispensáveis à satisfação das necessidades humanas básicas, nomeadamente os atos relativos a cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, vestuário e locomoção (dependentes de 1º grau);
   c) Idosos necessitados de cuidados específicos de recuperação ou saúde com carácter permanente, que onerem significativamente o respetivo custo (dependentes de 1º e 2º grau).

Artigo 20.º

(Cálculo do Rendimento *Per Capita)*

1. O cálculo do rendimento *"per capita"* do cliente é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do cliente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas[1]

N= Número de elementos

[1] Ver – Conceitos

Artigo 21.º

(Prova dos Rendimentos e Despesas do Cliente)

1. A prova dos rendimentos do cliente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após se efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a *Misericórdia* convencionar um montante de comparticipação do cliente.
3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do cliente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do cliente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos 3 meses anteriores à admissão.

Artigo 22.º

(Prova dos rendimentos e despesas dos Descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se Encontre à Prestação de Alimentos)

A prova dos rendimentos e das despesas fixas dos Descendentes de 1º grau da linha reta ou quem se Encontre à Prestação de Alimentos é sujeita às regras presentes no artigo anterior.

Artigo 23.º

(Comparticipação do Cliente e dos Descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se Encontre à Prestação de Alimentos)

1. O cliente obriga-se a pagar, no mês de julho e dezembro, a comparticipação que incide sobre os subsídios de férias e de Natal, respetivamente, ou caso o solicite poderá aquele montante ser fracionado e acrescido à comparticipação mensal.
2. As mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, tendo em conta o limite anual do equipamento disposto no *Compromisso de Cooperação* em vigor.

3. Aquando da admissão do cliente, será devida à *Misericórdia* uma caução de montante igual ao da comparticipação mensal, a qual será devolvida após requerimento para tal, e caso não existam quaisquer dívidas à *Misericórdia*.
4. A caução referida no número anterior, terá que ser liquidada em conjunto com a primeira comparticipação, aquando da admissão, sendo dada quitação de recebimento pela assinatura do contrato de prestação de serviços, e emitido o respetivo recibo.
5. Os Complementos por Dependência fazem parte do rendimento do cliente para o cálculo do rendimento *"per capita"*.
6. À comparticipação do cliente deverá acrescer a comparticipação dos descendentes de 1º grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos, determinada de acordo com a sua capacidade económica e financeira.
7. Consideram-se sem capacidade económica os descendentes de 1º grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos, com um rendimento *"per capita"* inferior a 15% da Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG).
8. Os descendentes de 1º grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos com capacidade económica, expressam livremente o seu acordo com a mensalidade definida, através de documento de acordo escrito.
9. As despesas com vestuário, medicamentos, taxas moderadoras, consultas de especialidade, intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar, quaisquer aparelhos recomendados ao nível da saúde para uso pessoal, deslocações e chamadas telefónicas realizadas pelo cliente e/ou por sua conta, assim como as inerentes ao seu falecimento e as adicionais com atividades ocupacionais realizadas no exterior, são da responsabilidade do cliente ou da pessoa responsável pelo internamento na *ERPI*.
10. A comparticipação do cliente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 15 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
11. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isto não se registe, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.
12. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 60 dias, será motivo para exclusão da valência.

13. Iniciando-se a frequência da *ERPI* na primeira quinzena do mês, o cliente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.
14. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência da valência, devidamente fundamentado, exceda os 15 dias consecutivos.

Artigo 24.º

(Conceitos)

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que o ***Rendimento Mensal Ilíquido do cliente e/ou dos descendentes de 1º grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos*** – é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Incluí os subsídios de férias e de Natal.

Para efeitos de determinação do montante de rendimento do cliente (RAF) e dos descendentes de 1º grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, consideram-se os seguintes rendimentos:

1. Do trabalho dependente;
2. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
3. De Pensões;
4. De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
6. Prediais;
   6.1. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:
   a) As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
   b) As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;

c) A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;

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

6.2. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial.

6.3. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do 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.

7. De capitais;

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

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

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

Para apuramento do montante do rendimento do cliente e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

Despesas Fixas – consideram-se despesas mensais fixas do cliente:

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;

b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;

c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;

d) Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

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

Artigo 25.º

(Comparticipação financeira de Clientes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação)

Relativamente aos clientes que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos por Acordo de Cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do cliente e/ou familiar.

CAPÍTULO IV

CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 26.º

(Horário de Funcionamento)

1. Os serviços da *ERPI* funcionam, ininterruptamente, das 00.00 às 24.00 horas.
2. O horário das refeições:

	Pequeno-almoço	Almoço	Lanche	Jantar	Ceia (Quartos)
Refeitório (Autónomos)	9h00/9h30	12h30/13h00	16h00/16h30	19h00/19h30	22h00/22h30
Sala/Quartos (Dependentes)	8h00/8h30	12h00/12h30	16h00/16h30	18h00/18h30	22h00/22h30

O cliente respeitará os horários das refeições estabelecidos, salvo em situações especiais, atendíveis pelo diretor técnico.

Artigo 27.º

(Paridade e Local de Alimentação)

1. A alimentação é variada, equilibrada e igual para todos, mas o cliente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde.
2. A ementa é elaborada a afixada semanalmente, em local bem visível, para que os clientes tenham conhecimento da mesma, podendo ser alterada sempre que se justifique.
3. As refeições são sempre servidas no refeitório da *ERPI* para os idosos autónomos, salvaguardando-se situações excecionais, podendo então ser servidas no quarto.
4. Para os idosos dependentes, as refeições são servidas na sala de convívio e/ou no quarto.

Artigo 28.º

(Visitas)

1. É livremente facultada a visita de familiares e amigos aos clientes da *ERPI*, mediante marcação prévia, nos dias úteis, entre as 14h00 e as 18h00.
2. Fora do horário apresentado, os familiares/visitantes deverão solicitar autorização prévia ao diretor técnico ou a quem o substituir.
3. As visitas devem ter lugar na sala de visitas e/ou salas de convívio da *ERPI,* salvo nas situações em que o cliente não se possa deslocar à sala, por motivos de saúde.
4. O visitante deve evitar oferecer ao cliente alimentos e objetos que possam ser nocivos à sua saúde e bem-estar. Se o fizer, deve dar conhecimento aos funcionários em serviço.

Artigo 29.º

(Saídas ou Pedidos de Licença ou Dispensa)

1. As saídas são livres, estando apenas subordinadas a um horário próprio, elaborado de acordo com o funcionamento da *ERPI*, e devendo-se acatar o seguinte:
   a) Os clientes invisuais, mentalmente mais debilitados ou aqueles cuja saída, por qualquer limitação física, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão

competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou amiga que assuma a responsabilidade do seu regresso à *ERPI* e do seu amparo físico e material;

b) Os clientes são dispensados, sempre que o desejem, do almoço e jantar do mesmo dia, mediante informação ao diretor técnico;

c) Os clientes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham o acordo do seu Médico Assistente;

d) No caso de o cliente que deseje sair de modo voluntário e definitivo da *ERPI,* terá de declarar por si ou representante pelo acolhimento do cliente, e através de forma escrita.

2. Só em casos excecionais, devidamente justificados, mediante autorização do diretor técnico, poderá o regresso à *ERPI* ir além da hora de silêncio, às 22 horas.

Artigo 30.º

(Condições de Alojamento)

1. A *Misericórdia* ficará com o encargo da limpeza do quarto e de mandar lavar, passar a ferro e passajar todas as roupas, salvo se algum cliente mostrar vontade de o fazer, carecendo neste caso de autorização do diretor técnico.
2. Durante a noite as luzes deverão estar desligadas, mantendo-se apenas as de emergência.
3. Sempre que se considere necessário, os clientes poderão ser transferidos de quarto.
4. Para que a *ERPI* se apresente limpa e arrumada, é exigido a todos os clientes a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo.
5. Será obrigatório que todos os clientes tomem banho, obedecendo ao mais rigoroso asseio pessoal.

Artigo 31.º

(Plano Anual de Atividades Socioculturais)

1. Anualmente é elaborado um Plano de Atividades Socioculturais em função das necessidades, hábitos, interesses e expectativas individuais dos clientes, incluindo também as atividades e parcerias com outras instituições e entidades.
2. No Plano Anual de Atividades Socioculturais estão incluídos os passeios realizados pela *ERPI*, devidamente organizados e autorizados pela Mesa Administrativa da *Misericórdia*.

Artigo 32.º

(Bens e Contas Correntes)

1. Aquando da admissão será elaborada a relação dos bens e valores que o cliente traz consigo, a qual será assinada pelo diretor técnico, pelo próprio ou familiar, a quem será entregue um duplicado, sendo aquela atualizada sempre que existam entregas à *ERPI* ou ao respetivo proprietário.
2. Os objetos e valores entregues, para segurança, serão guardados em cofre existente na *Misericórdia* ou numa Instituição Bancária.
3. Em caso de furto, incêndio ou outra calamidade não prevista, a Misericórdia não se responsabilizará, perante o cliente e seu responsável, pela devolução e/ou indemnização dos objetos e valores à sua guarda.
4. A *ERPI* reserva-se o direito de recusar a guarda de objetos pessoais de valor, sempre que se verifique não dispor de condições que salvaguardem a segurança dos mesmos.
5. No caso de o cliente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem familiares/representantes disponíveis para o efeito, a *Misericórdia* assumirá a sua gestão até à nomeação de um tutor.
6. Os objetos e/ou valores serão entregues sempre que seja solicitado, ao proprietário ou seus herdeiros legais, em caso de falecimento daquele ou saída da *ERPI*, mediante apresentação de certidão de habilitação de herdeiros, em que esteja designado o cabeça de casal da herança de.
7. Todos os clientes que o pretendam terão uma conta corrente, para além da que respeita ao pagamento da comparticipação mensal, na qual serão registados todos os movimentos efetuados, designadamente todos os montantes recebidos e/ou entregues à *Misericórdia*, bem como todos os débitos efetuados.
8. Caso seja opção do cliente, os vales postais das suas pensões poderão ser recebidos pela *Misericórdia*, que se encarregará dos procedimentos necessários para a mudança de morada junto do Instituto de Segurança Social, Caixa Geral de Aposentações ou qualquer outra entidade pública ou privada pagadora das referidas reformas.

9. Os montantes recebidos serão utilizados para pagamento da mensalidade e serviços/produtos extra mensalidade junto da *Misericórdia*, sendo que o remanescente monetário, caso exista, poderá ser entregue ao cliente por sua solicitação.
10. A *Misericórdia* será responsável junto do cliente e do seu responsável, pelos bens e valores que lhe tenham sido entregues, cabendo-lhe em caso de solicitação por quem de direito, apresentar o extrato de conta corrente, bem como entregar todos os bens e montante apurado a título de crédito de conta corrente.
11. A *Misericórdia* é sempre e em qualquer caso responsável pela devolução integral do capital em crédito que o cliente tenha em conta corrente, nos termos dos números anteriores.
12. Após um ano do falecimento do cliente e quando não exista solicitação para o efeito, ou não tenham sido desencadeados quaisquer procedimentos com vista à concretização do número anterior, reverterão a titulo de doação para a *Misericórdia*, todos os bens que nela permaneçam, assim como todos os créditos que possam existir em conta corrente.

Artigo 33.º

(Responsabilidade)

1. A *ERPI* não se responsabiliza por objetos ou valores que não tenham sido entregues à sua guarda.
2. Igualmente, a *ERPI* não se responsabiliza por eventuais danos pessoais de qualquer natureza decorrentes ou conexos com a idade ou o estado de saúde física e mental dos clientes.

Artigo 34.º

(Familiares e/ou Responsáveis pelos Clientes)

Os familiares e/ou responsáveis obrigam-se a participar no apoio ao cliente, sempre que possível, desde que o mesmo contribua para o seu bem-estar e equilíbrio psicoafectivo, prolongando para isso a sua permanência nas instalações, conforme autorização que lhe for concedida.

Artigo 35.º

(Direitos dos Clientes)

1. Os clientes da *ERPI* têm o direito de:

a) Usufruir dos serviços constantes deste Regulamento;

b) Serem tratados com respeito e urbanidade pelos demais clientes, funcionários e direção da *Misericórdia*;

c) Terem asseguradas condições de bem-estar e qualidade de vida, bem como de respeito pela individualidade e dignidade humana;

d) Serem ouvidos na tomada de decisões que os possam afetar e participarem na vida social e cultural da comunidade;

e) Participarem na vida da *Misericórdia*, nomeadamente, no planeamento de atividades de animação sociocultural que ocupem os seus tempos livres;

f) Participarem nas atividades e passeios disponibilizados pela *Misericórdia,* de acordo com os seus interesses e possibilidades;

g) Terem assegurado boas condições de institucionalização, adequadas à sua situação, tanto do ponto de vista físico como moral;

h) Apresentar perante o Provedor, o Mesário do Pelouro ou o diretor técnico, sugestões, reclamações ou queixas que porventura entenda subscrever.

Artigo 36.º

(Deveres e dos Clientes e Proibições)

Os clientes da *ERPI* devem:

a) Conhecer e cumprir com as normas deste Regulamento;

b) Pagar as mensalidades durante o mês corrente, pelos serviços prestados;

c) Evitar conflitos e respeitar os demais clientes e funcionários;

d) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;

e) Obedecer à escala estabelecida para tomar banho, na medida em que este é obrigatório para o interesse da saúde dos clientes e para que se apresentem sempre limpos e arranjados;

f) Respeitar a proibição de usar ou acender qualquer lamparina, máquina ou fogão nos quartos;

g) Zelar pela conservação dos espaços que utilizam na *ERPI*, bem como colaborar para que estes se mantenham com o desejado asseio e arrumo;

h) Dar conhecimento e reclamar junto do diretor técnico de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a clientes/funcionários quer quanto ao funcionamento dos serviços, no sentido de serem tomadas as necessárias providências;

i) Apresentar perante o Provedor, o Mesário do Pelouro ou o diretor técnico, sugestões, reclamações ou queixas que porventura entenda subscrever.

Aos clientes da *ERPI* é proibido:

a) Ter em funcionamento, depois das 22 horas, aparelhos como gravadores, leitores de cd/dvd, rádios ou televisores;

a) Adquirir ou trazer para a estrutura residencial bebidas alcoólicas para seu uso ou de outros clientes;

b) Usar ou acender quaisquer lamparinas, velas ou cigarros nas instalações da *ERPI;*

c) Instalar quaisquer aparelhos elétricos nos seus aposentos, sem prévia autorização;

d) Colocar objetos nas paredes dos aposentos, sem prévia autorização;

e) Possuir nos aposentos quaisquer alimentos suscetíveis de se deteriorarem ou provocarem cheiros;

f) Possuir nos aposentos quaisquer alimentos servidos no refeitório;

g) Lavar a roupa na casa de banho e colocá-la a secar em locais não destinados a esse fim;

h) Beneficiar direta ou indiretamente os funcionários.

Artigo 37.º

(Direitos da *Misericórdia*)

São direitos da *Misericórdia*:

a) Exigir dos clientes o cumprimento do presente Regulamento;

b) Encaminhar o cliente para outra valência da *Misericórdia* ou exterior a esta, que a legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do cliente e dos funcionários, em articulação com os familiares e ou responsável pelo cliente;

c) Rescindir o contrato com o cliente nos termos do art.º 41º do presente Regulamento.

Artigo 38.º

(Deveres da *Misericórdia*)

A *Misericórdia*, além das demais obrigações legais ou constantes deste Regulamento, obriga-se a:

a) Garantir o bom e seguro funcionamento da valência, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus clientes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;

b) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos clientes, dentro do âmbito das suas competências;

c) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento da *ERPI*;

d) Fornecer a cada cliente um exemplar deste Regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;

e) Organizar um processo individual por cliente;

f) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo *ERPI*;

g) Afixar, em local visível, o nome do diretor técnico, o mapa das ementas, turnos e horários de visitas;

h) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da valência.

Artigo 39.º

(Responsável)

1. O responsável é a pessoa familiar ou não do cliente, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo cliente ou por conta própria, e que se relacionará com a *Misericórdia*.
2. A *Misericórdia* relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o responsável, prestando unicamente a este quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.
3. O responsável tem os seguintes direitos a:
   a) A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o cliente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do cliente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
   b) A ser recebido pela direção técnica da *ERPI*, sempre que o solicite e tal seja justificado;

c) A efetuar reclamações e sugestões;

d) Todos os demais direitos atribuídos ao cliente que não sejam de natureza pessoal daquele.

4. O responsável tem os seguintes deveres:

a) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à *Misericórdia*, pela celebração do contrato de alojamento e prestação de serviços, designadamente o pagamento das comparticipações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações, e desde já o seu acordo a todas e quaisquer modificações do montante da comparticipação e penalizações que venham a ter lugar;

b) Respeitar as cláusulas do contrato e presente Regulamento, que não sejam de natureza pessoal do cliente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessão conjuntamente com o cliente;

c) Prestar todas as informações sobre o cliente, relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele;

d) Colaborar com a *Misericórdia* na satisfação das necessidades do cliente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;

e) Assinar o contrato de alojamento e prestação de serviços em nome próprio, e ainda como gestor de negócios, quando por qualquer razão o cliente esteja impedido de o fazer.

CAPÍTULO V

DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 40.º

(Sanções/Procedimentos)

1. Os clientes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este Regulamento e outras determinações em vigor na *Misericórdia*.
2. As sanções serão aplicadas pela Mesa Administrativa aos clientes incumpridores conforme a gravidade das faltas:

a) Advertência;

b) Cessação do contrato de alojamento e prestação de serviços.

3. Ficam sujeitos ao cancelamento do seu lugar na *Misericórdia* os clientes que manifestem um comportamento antissocial grave, que perturbe o bom funcionamento que deve existir na *Misericórdia*.
4. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ser encaminhamento para o procedimento judicial.

Artigo 41.º

(Cessação da Prestação de Serviços)

1. O contrato de alojamento e prestação de serviços poderá cessar por:
   a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
   b) Caducidade (falecimento do cliente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da *Misericórdia* ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência da *ERPI* por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
   c) Revogação por uma das partes;
   d) Incumprimento;
   e) Inadaptação do cliente.
2. Em caso do cliente ou responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com 60 dias de antecedência.
3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. Qualquer dos outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais outorgantes.
5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do cliente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
6. Considera-se justa causa, nomeadamente:
   a) Quebra de confiança dos outorgantes;

b) Existam dívidas à *Misericórdia*, designadamente, 2 mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;

c) Desrespeito pelas regras da *ERPI*, equipa técnica ou demais funcionários;

d) Incumprimento pelo responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.

7. O responsável pelo cliente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o cliente.

8. A rescisão do contrato por justa causa, implica a evacuação do cliente das instalações da *ERPI*, no prazo máximo de 10 dias, sendo da sua conta, do familiar ou do seu responsável todas as despesas inerentes à sua deslocação para o destino, ficando desde já estabelecido e acordado que a evacuação se processará para a residência do mesmo, do familiar ou do responsável, correndo por conta daqueles todas as despesas efetuadas, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.

CAPÍTULO VI

PESSOAL

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 42.º

(Quadro de Pessoal)

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pela Mesa Administrativa da *Misericórdia*.
2. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de diretor técnico a preencher por um técnico com curso superior.
3. A seleção e recrutamento do pessoal são da responsabilidade da Mesa Administrativa da *Misericórdia*.
4. Deverá estar afixado o organograma da valência, bem como o quadro de pessoal da mesma.

Artigo 43.º

(Direção Técnica)

A direção técnica da *ERPI* da *Misericórdia* deve ser assegurada por um elemento com formação superior técnica e académica adequada, de preferência na área das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais, que nos termos do Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

Artigo 44.º

(Conteúdos Funcionais do Quadro de Pessoal)

Ao diretor técnico compete:

a) Assumir a direção técnica da *ERPI*;
b) Colaborar na determinação da política da *Misericórdia;*
c) Colaborar na fixação da política financeira e exerce a verificação dos custos, coordenar a gestão dos recursos;
d) Coordenar uma estrutura administrativa que permita explorar e dirigir a Instituição eficazmente;
e) Estudar e definir normas gerais e regras de atuação do serviço social das instituições e conceber instrumentos de apoio técnico;
f) Estudar, organizar e dirigir as atividades da Instituição;
g) Executar procedimentos administrativos inerentes à *ERPI;*
h) Informar, por meio de relatórios e informações técnicas, a Mesa Administrativa sobre o funcionamento da Instituição;
i) Orientar, dirigir e fiscalizar as atividades da *ERPI* segundo os planos estabelecidos, normas e regulamentos prescritos pela Mesa Administrativa da *Misericórdia*;
j) Planear e estabelecer a utilização mais conveniente da mão-de-obra, equipamento, materiais, instalações e capitais;
k) Proceder à análise de problemas sociais diretamente relacionados com os serviços das Instituições.

Ao técnico de serviço social compete:

a) Estudar e definir as normas gerais, esquemas e regras de atuação do serviço social das instituições;
b) Proceder à análise de problemas de serviço social diretamente relacionados com os serviços das instituições;
c) Assegurar e promover a colaboração com os serviços sociais de outras instituições ou entidades;
d) Estudar com os indivíduos as soluções possíveis dos seus problemas (descoberta do equipamento social de que podem dispor);
e) Ajudar os clientes a resolver adequadamente os seus problemas de adaptação e readaptação social, fomentando uma decisão responsável.

Ao enfermeiro compete:

a) Prestar cuidados de enfermagem aos clientes;
b) Gerir e administrar os medicamentos e tratamentos prescritos pelos médicos, de acordo com as normas de serviço e técnicas reconhecidas na profissão;
c) Promover e realizar ações de sensibilização relacionadas com a prevenção em saúde;
d) Contribuir para uma adequada utilização dos serviços de saúde;
e) Colaborar com os médicos dos clientes e outros técnicos de saúde;
f) Participar na equipa interdisciplinar, sempre que se justifique;
g) Manter atualizados os registos da informação de saúde dos clientes.

Ao fisioterapeuta compete:

a) Analisar e avaliar o corpo e a postura dos clientes, mediante a estrutura e função do corpo, utilizando modalidades educativas e terapêuticas específicas, com base, essencialmente, no movimento, nas terapias manipulativas e em meios físicos e naturais, com a finalidade de promoção da saúde e prevenção da doença, da deficiência, da incapacidade e da inadaptação;

b) Tratar, habilitar ou reabilitar os clientes com disfunção de natureza física, mental, de desenvolvimento, ou outras, incluindo a dor, com o objetivo de os ajudar a atingir a máxima funcionalidade e uma maior qualidade de vida.

Ao animador cultural/sociocultural compete:

a) Organizar, coordenar e/ou desenvolver atividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos clientes e a nível comunitário, no âmbito dos objetivos da *Misericórdia*;
b) Manter atualizados os registos diários das atividades desenvolvidas com cada cliente;
c) Elaborar o Plano Anual de Atividades para apresentação à diretora técnica e posterior aprovação pela Mesa Administrativa;
d) Apoiar/acompanhar os clientes nas atividades;
e) Enquadrar/acompanhar grupos culturais organizados e em organização;
f) Elaborar e operacionalizar projetos na área educativa e de ação sociocultural;
g) Acompanhar e procurar desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade dos clientes, bem como proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão e realização, utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação.

Ao chefe de serviços gerais compete:

a) Organizar e promover o bom funcionamento dos serviços a seu cargo;
b) Orientar a atividade dos funcionários sob sua responsabilidade;
c) Colaborar na realização das escalas de serviço sob a sua orientação;
d) Rececionar as mercadorias, para aprovisionamento, e proceder à distribuição dos produtos mediante as requisições das valências da *Misericórdia;*
e) Proceder à requisição dos artigos/mercadorias sob a sua responsabilidade;
f) Manter em ordem os inventários sob a sua responsabilidade.

Ao encarregado serviços gerais compete:

a) Coordenar e orientar a atividade dos funcionários sob sua responsabilidade;

b) Rececionar as mercadorias, para o aprovisionamento, e proceder à distribuição dos produtos mediante as requisições das valências da *Misericórdia;*
c) Proceder à requisição dos artigos/mercadorias sob a sua responsabilidade;
d) Manter em ordem os inventários sob a sua responsabilidade.

Ao cozinheiro chefe compete:

a) Organizar, coordenar e verificar todos os trabalhos efetuados no sector da cozinha;
b) Dar instruções sobre a confeção das refeições, guarnições e empratamentos e assegurar-se da perfeição dos pratos;
c) Elaborar as ementas semanais, em colaboração com a diretora técnica;
d) Verificar a existência de ordem e de limpeza nas diferentes secções da cozinha;
e) Proceder à requisição dos géneros necessários à confeção das refeições;
f) Rececionar as mercadorias, para aprovisionamento, dos géneros e proceder à distribuição dos produtos mediante as requisições das valências da *Misericórdia;*
g) Zelar pela qualidade e conservação das mercadorias rececionadas;
h) Manter em ordem os inventários sob a sua responsabilidade.

Ao cozinheiro compete:

a) Colaborar ou contribuir para a elaboração das ementas;
b) Executar todas as operações necessárias à confeção das ementas;
c) Zelar pela qualidade e quantidade dos alimentos;
d) Receber os víveres e outros produtos necessários à confeção, ser responsável pela boa conservação dos alimentos entregues e zelar pela sua utilização dentro dos prazos de validade;
e) Empratar, guarnecer e confecionar os doces destinados às refeições, quando não haja pasteleiro;
f) Servir as terrinas e fazer a guarnição das travessas;
g) Ser responsável pelos utensílios e as máquinas do seu setor e zelar pela sua conservação e manutenção;

h) Executar ou zelar pela limpeza da cozinha e dos utensílios, bem como as dependências anexas do setor;
i) Observar com rigor as regras de segurança impostas pelos regulamentos na utilização do material;
j) Servir ou ajudar a servir as refeições sempre que necessário.

Ao ajudante de cozinha compete:

a) Trabalhar sob as ordens de um cozinheiro, auxiliando-o na execução das suas tarefas: limpa e corta os legumes, carnes, peixe ou outros alimentos;
b) Preparar os géneros alimentícios destinados à confeção das refeições;
c) Participar na confeção e ultimação das refeições e preparar guarnições para os pratos;
d) Transportar os alimentos confecionados até aos locais de consumo;
e) Executar e colaborar nos trabalhos de arrumação e limpeza da sua secção;
f) Transportar e arrumar loiças;
g) Lavar a loiça mecânica ou manualmente;
h) Pôr e levantar mesas;
i) Colaborar no serviço de refeitório, servindo ou ajudando a servir as refeições, sempre que necessário;
j) Substituir o cozinheiro nas suas faltas ou impedimentos.

Ao ajudante de lar compete:

a) Colaborar nas tarefas de alimentação do cliente;
b) Participar em atividades de animação e motricidade;
c) Distribuir a medicação;
d) Prestar cuidados de higiene e conforto aos clientes;
e) Proceder à arrumação e distribuição das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria;
f) Proceder ao acompanhamento diurno e noturno dos clientes, dentro e fora dos serviços e estabelecimentos;
g) Realizar serviços de higiene e de limpeza das instalações e equipamentos;

h) Registar em livro, as ocorrências do serviço;

i) Zelar pelo cumprimento das regras de segurança e higiene no trabalho;

j) Todas as outras funções que a Mesa Administrativa da *Misericórdia* entender necessárias.

Ao auxiliar de ação médica compete:

a) Assegurar o serviço de mensageiro e proceder à limpeza específica dos serviços de ação médica;

b) Preparar e lavar o material dos serviços técnicos;

c) Proceder ao acompanhamento e transporte de doentes em camas, macas, cadeiras de rodas ou a pé, nos vários serviços;

d) Assegurar o serviço externo e interno de transporte de medicamentos e produtos de consumo corrente, necessários ao funcionamento dos serviços;

e) Proceder à receção, arrumação de roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e suas entregas;

f) Preparar refeições ligeiras nos serviços e distribuir dietas (regime geral e dietas terapêuticas);

g) Colaborar na prestação de cuidados de higiene e conforto aos clientes;

h) Transportar e distribuir as balas de oxigénio e os materiais esterilizados pelos serviços de ação médica.

À costureira compete:

a) Executar vários trabalhos de corte e costura manuais e/ou à máquina necessários à confeção, consertos e aproveitamento de peças de vestuário, roupas de serviço e trabalhos afins;

b) Todas as outras funções que a Mesa Administrativa da Misericórdia entender necessárias no seu setor.

Ao operador de lavandaria compete:

a) Proceder à lavagem manual ou mecânica das roupas dos serviços e dos clientes;

b) Engomar e passar a ferro a roupa;

c) Arrumar e assegurar outros trabalhos da secção.

Ao auxiliar de serviços gerais compete:

a) Proceder à limpeza e arrumação das instalações;
b) Zelar pela segurança dos bens e haveres;
c) Assegurar o transporte de alimentos e outros artigos;
d) Servir refeições em refeitórios;
e) Desempenhar funções de estafeta e proceder à distribuição de correspondência e valores por protocolo;
f) Executar as tarefas não diferenciadas que lhe forem atribuídas.

Artigo 45.º

(Deveres Gerais dos Funcionários)

O funcionário em serviço tem os seguintes deveres:

a) Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da *Misericórdia*;
b) Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a *Misericórdia*;
c) Tratar os clientes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que os ofendam ou atentem contra o seu pudor;
d) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
e) Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
f) Guardar lealdade à *Misericórdia*, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus clientes e trabalhadores;
g) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da *Misericórdia,* quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;

h) Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela *Misericórdia,* mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;

i) Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;

j) Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da *Misericórdia,* de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;

k) Prestigiar a *Misericórdia* e zelar pelos interesses, participando os atos que lesem a mesma e de que tenham conhecimento;

l) Proceder dentro da *Misericórdia* como verdadeiro profissional, com correção e aprumo moral;

m) Comunicar as faltas e deficiências de que tenham conhecimento ao diretor técnico;

n) Não exercer qualquer influência nos clientes ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

Artigo 46.º

(Direitos Gerais dos Funcionários)

O funcionário em serviço tem os seguintes direitos:

a) Consignados na legislação em vigor;

b) Ser tratado com respeito e dignidade;

c) A utilizar os espaços comuns e os destinados aos funcionários;

d) A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;

e) A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhore o seu desempenho.

CAPÍTULO V

CULTO

Artigo 47.º

(Culto Católico)

Os clientes da *ERPI* têm a regalia de participação em todos os atos de assistência religiosa que, por intermédio do Capelão e/ou sacerdotes, for celebrado nas suas instalações, segundo o culto católico.

Artigo 48.º

(Religiões)

Os clientes poderão professar qualquer religião, mas não é permitida na *ERPI* atividades de culto de outras confissões religiosas que não a religião católica.

CAPÍTULO VI

FUNERAL

Artigo 49.º

(Custeamento do Funeral e Sufrágios)

As despesas com o funeral e sufrágios de um cliente são da responsabilidade da família do mesmo, salvo no caso de cliente sem possibilidades económicas e sem que outrem tome tempestivamente tal compromisso junto da *Misericórdia*, devendo então esta suportar os encargos e arrecadar qualquer benefício/subsídio da Segurança Social.

Artigo 50.º

(Atos Fúnebres)

1. Se não houver sido feita prévia comunicação escrita com as últimas vontades, que será apensa ao processo para se cumprirem escrupulosamente – desde que as mesmas não acarretem encargos anormais para a *Misericórdia* –, os funerais dos clientes realizam-se segundo as normas da *Misericórdia* e dentro do estilo correntemente digno, em harmonia com o rito católico, sendo conduzidos para o cemitério da área administrativa da *ERPI.*

2. Se qualquer família ou pessoa amiga pretender que o cliente falecido seja sepultado noutro cemitério, todas as despesas adicionais, tais como transladação e seus custos, correrão por conta dos mesmos, declinando a *Misericórdia* todas e qualquer responsabilidade nesse aspeto.
3. Nos casos de cliente que tenha efetivamente determinado as condições do seu funeral, sobretudo no que diz respeito ao carácter civil ou religioso a dar-lhe e à maneira de ser sepultado, verificando-se verdadeira precariedade económica da família desse cliente, fica o Provedor com competência para aceitar ou não esta incumbência.

CAPÍTULO VII
VESTUÁRIO, VALORES E ESPÓLIO

Artigo 51.º
(Roupa e Haveres Pessoais)

1. Tendo possibilidades materiais, o novo cliente deverá fazer-se acompanhar de roupas consideradas indispensáveis ao seu uso pessoal, bem como poderá ainda transportar consigo os haveres estritamente pessoais.
2. De todos os bens-objetos de que o cliente seja portador será processada no ato de admissão relação discriminativa, assinada pelo próprio e pelo diretor técnico, apensando-se uma cópia ao processo de admissão existente na Secretaria da *Misericórdia*.
3. Sempre que houver alguma alteração à relação acima descrita, o cliente obriga-se a transmiti-la ao diretor técnico, identificando tal valor ou objeto, para efeito de abate ou acréscimo na relação inicialmente elaborada, seguindo o processamento previsto no número anterior.

Artigo 52.º
(Enxovais e Valores)

1. Os clientes que disponham de objetos de valor ou dinheiro poderão colocá-los à guarda da *Misericórdia* através do recurso à figura do Contrato de Depósito, entregando-os na Secretaria da *Misericórdia*, em que esta é depositária e depositante o dono dos objetos, os quais serão retomados, mediante a elaboração do respetivo termo de entrega no processo.

2. Os valores em dinheiro de que os clientes são portadores para as suas despesas pessoais são da única e exclusiva responsabilidade do cliente não se responsabilizando a *Misericórdia* pela sua perda ou extravio.

Artigo 53.º

(Devolução de Bens Pessoais)

1. No caso de saída voluntária ou perda do seu estatuto de cliente da *ERPI*, serão restituídos ao cliente, mediante termo de entrega, todos os bens móveis e objetos que sejam sua pertença.
2. Em caso de falecimento, a Secretaria conjuntamente com o diretor técnico procederão ao arrolamento do espólio, através de auto, até ao final do primeiro dia útil após o decesso, com vista a posterior entrega aos herdeiros legítimos, na pessoa do cabeça-de-casal ou de representante legal, dos bens móveis e objetos de que o falecido não tiver disposto válida e eficazmente para depois da morte.
3. Com a verificação do decesso, o diretor técnico, independentemente do disposto no número anterior, procederá de imediato à recolha e guarda dos bens e valores do falecido.
4. No que se refere ao espólio dos clientes, a *Misericórdia* rege-se pelas regras consagradas no Decreto-Lei nº 519-G2/79, de 29 de dezembro.
5. Havendo disposições deixadas quanto a valores, mesmo que por escrito particular, mas apenso ao respetivo processo individual, serão estes entregues de acordo com a vontade real e final do autor da sucessão, não sendo admitidos legados a favor de funcionários da *Misericórdia*.

CAPÍTULO IX

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 54.º

(Alterações ao Regulamento)

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

Artigo 55.º

(Integração de Lacunas)

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

Artigo 56.º

(Livro de Reclamações)

1. Nos termos da legislação em vigor, esta *Misericórdia* possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do diretor técnico da *ERPI* sempre que desejado.
2. Não obstante o número anterior, poderão ser apresentadas quaisquer reclamações e/ou sugestões ao diretor técnico da *ERPI.*

Artigo 57.º

(Entrada em Vigor)

O presente Regulamento entra em vigor em 01 de janeiro de 2023.

Artigo 58.º

(Aprovação, Edição e Revisões)

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

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Ponte de Lima, 28 de dezembro de 2022.

P´A Mesa Administrativa,