REGULAMENTO INTERNO

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos Clientes e demais interessados;

- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento /estrutura prestadora de serviços

- Promover a participação ativa dos Clientes ou seus representantes legais.

Reprodução Proibida sem Autorização da SCMVPA

ÍNDICE

CAPÍTULO I 7

DENOMINAÇÃO E FINS DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS 7

Artigo 1.º 7

(Âmbito de Aplicação) 7

Artigo 2.º 7

(Legislação Aplicável) 7

Artigo 3.º 7

(Objetivos do Regulamento) 7

Artigo 4.º 7

(Missão e Objetivos da ERPI) 7

Artigo 5.º 9

(Serviços e Atividades Desenvolvidas) 9

Artigo 6.º 10

(Capacidade Instalada da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas) 10

CAPÍTULO II 10

PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES 10

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

(Lista de Candidatos) 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

 Reprodução Proibida sem Autorização da SCMVPA

(Alojamento dos Clientes) 14

Secção I 14

Relações Contratuais 14

Artigo 15.º 14

(Registo dos Clientes) 14

Artigo 16.º 14

(Contrato de Prestação de Serviços) 14

Artigo 17.º 15

(Comunicações) 15

Artigo 18.º 15

(Processo Individual do Cliente) 15

CAPÍTULO III 16

COMPARTICIPAÇÕES 16

Artigo 19.º 16

(Determinação da Comparticipação) 16

Artigo 20.º 17

(Cálculo do Rendimento Per Capita) 17

Artigo 21.º 17

(Prova dos Rendimentos e Despesas do Cliente) 17

Artigo 22.º 18

(Prova dos Rendimentos e Despesas dos Descendentes de 1º Grau da Linha Reta ou Quem se Encontre à Prestação de Alimentos) 18

Subsecção I 18

Comparticipação Financeira de Clientes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação 18

Artigo 23.º 18

(Comparticipação do Cliente e dos Descendentes de 1º Grau da Linha Reta ou Quem se Encontre à Prestação de Alimentos) 18

Artigo 24.º 19

(Conceitos) 19

Subsecção II 21

Comparticipação financeira de Clientes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação 21

CAPÍTULO IV 21

CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO 21

Reprodução Proibida sem Autorização da SCMVPA

Artigo 25.º 21
(Horário de Funcionamento) 21
Artigo 26.º 21
(Paridade e Local de Alimentação) 21
Artigo 27.º 22
(Proibição de Outros Alimentos) 22
Artigo 28.º 22
(Visitas) 22
Artigo 29.º 22
(Saídas ou Pedidos de Licença ou Dispensa) 22
Artigo 30.º 23
(Condições de Alojamento) 23
Artigo 31.º 23
(Passeios e Deslocações) 23
Artigo 32.º 24
(Bens e Contas Correntes) 24
Artigo 33.º 25
(Responsabilidade) 25
Artigo 34.º 25
(Familiares ou Representantes dos Clientes) 25
Artigo 35.º 25
(Direitos dos Clientes) 25
Artigo 36.º 26
(Deveres dos Clientes) 26
Artigo 37.º 26
(Direitos da SCMVPA) 26
Artigo 38.º 26
(Deveres da SCMVPA) 26
Artigo 39.º 27
(Negligência, Abusos e Maus Tratos) 27
Artigo 40.º 27
(Gestão de Conflitos) 27
CAPÍTULO V 28

DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS 28
Artigo 41.º 28
(Incumprimento das Obrigações Contratuais) 28
Artigo 42.º 28
(Cessação da Prestação de Serviços) 28
CAPÍTULO VI 29
PESSOAL 29
DISPOSIÇÕES GERAIS 29
Artigo 43.º 29
(Quadro de Pessoal) 29
Artigo 44.º 29
(Direção Técnica) 29
Artigo 45.º 30
(Conteúdos Funcionais do Quadro de Pessoal) 30
Artigo 46.º 30
(Deveres Gerais dos (as) Funcionários (as)) 30
Artigo 47.º 31
(Direitos Gerais dos (as) Funcionários (as)) 31
CAPÍTULO VII 31
CULTO 31
Artigo 48º 30
(Culto Católico) 31
Artigo 49.º 31
(Religiões) 31
CAPÍTULO VIII 31
FUNERAL 31
Artigo 50.º 31
(Custeamento do Funeral e Sufrágios) 31
Artigo 51.º 31
(Atos Fúnebres) 31
CAPÍTULO IX 32
VESTUÁRIO, VALORES E ESPÓLIO 32
Artigo 52.º 32

Reprodução Proibida sem Autorização da SCMVPA

(Roupa e Haveres Pessoais) 32
Artigo 53.º 33
(Enxovais e Valores) 33
Artigo 54.º 33
(Devolução de Bens Pessoais) 33
CAPÍTULO X 34
DISPOSIÇÕES FINAIS 34
Artigo 55.º 34
(Alterações ao Regulamento) 34
Artigo 56.º 34
(Integração de Lacunas) 34
Artigo 57.º 34
(Disposições Complementares) 34
Artigo 58.º 34
(Livro de Reclamações) 34
Artigo 59.º 35
(Entrada em Vigor) 35
Artigo 60.º 35
(Aprovação, Edição e Revisões) 35

 Reprodução Proibida sem Autorização da SCMVPA

CAPÍTULO I

DENOMINAÇÃO E FINS DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

Artigo 1.º

(Âmbito de Aplicação)

O presente Regulamento contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos Clientes, da resposta social Estrutura Residenciais Para Pessoas Idosas (ERPI), nomeadamente, Lar Nossa Senhora da Conceição e Lar Dr. Domingos Dias da Santa Casa da Misericórdia de Vila Pouca de Aguiar, sita Rua Dr. Francisco Gomes da Costa, nº 11, 5450-026, Vila Pouca de Aguiar, doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por ERPI e SCMVPA.

Artigo 2.º

(Legislação Aplicável)

A ERPI é norteada pelos princípios gerais estabelecidos no Compromisso da SCMVPA, normativos aplicáveis, e pelo disposto no presente Regulamento, assim como Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.

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.

Artigo 4.º

(Missão e Objetivos da ERPI)

1. A SCMVPA tem por missão promover o desenvolvimento de respostas sociais direcionadas para a Terceira Idade e Religião, privilegiando os grupos mais vulneráveis e contribuindo para o desenvolvimento da comunidade;

2. A ERPI constitui uma Resposta Social desenvolvida em alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem;

Reprodução Proibida sem Autorização da SCMVPA

3. A ERPI pretende ser uma «casa de família» para os seus clientes, que necessitam de assistência e apoio, contribuindo para a estabilização, autonomia ou estimulação do envelhecimento ativo e integração social;

4. Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional e caritativa da SCMVPA, 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 coresponsabilidade, 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.

5. 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, ajuda psicológica e ocupação organizada e acompanhada 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 interfamiliar;

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

h) Fomentar o processo de envelhecimento ativo;

i) Facultar ao cliente o acesso a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;

j) Potenciar o convívio social entre os utentes e os seus familiares, amigos e a comunidade.

6. 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 internamento, desde que tenham o acordo do idoso e seus familiares;

Reprodução Proibida sem Autorização da SCMVPA

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 supra referidos a ERPI assegurará:

a) Alojamento (temporário ou permanente);

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

c) Cuidados de higiene pessoal;

d) Tratamento de roupa;

e) Conforto dos espaços;

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

g) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;

h) Cuidados de enfermagem (engloba a administração de fármacos, quando prescritos, sendo que em casos de administração sem prescrição, será exigida a assinatura de um termo de responsabilidade para o efeito ao cliente.

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 (quando aplicável - ou ficando a cargo do próprio cliente, sempre que existam custos adicionais inerentes a realização das atividades:

a) Acompanhamento a cuidados de saúde;

b) Aquisição de bens e serviços;

c) Turismo sénior;

d) Atividades Lúdico-recreativas;

e) Fisioterapia;

f) Hidroterapia;

Reprodução Proibida sem Autorização da SCMVPA

g) Cuidados de imagem;

h) Transporte.

Artigo 6.º

(Capacidade Instalada da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas)

A capacidade das ERPI´s da SCMVPA, para ambos os sexos, é a seguinte:

- Lar Dr. Domingos Dias: 24
- Lar Nossa Senhora da Conceição: 54.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES

Artigo 7.º

(Condições de Admissão)

São condições de admissão do cliente:

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 Resposta Social de ERPI;

c) Não se poder bastar a si próprio para satisfação das suas necessidades básicas;

d) Concordância clara do cliente em querer ingressar na ERPI;

e) Concordância do cliente e da família com os princípios, valores e as normas regulamentares da SCMVPA;

f) Responder a uma entrevista de averiguação das suas condições, por responsável nomeado pelo Provedor e /ou Mesário do Pelouro.

Artigo 8.º

(Critérios de Admissão)

1. A admissão do cliente será feita de acordo com os seguintes critérios com as respetivas ponderações:

a) Ser natural do Concelho de Vila Pouca de Aguiar (7,5 %);

b) Ser residente no Concelho de Vila Pouca de Aguiar há mais de 5 anos (7,5 %);

c) Isolamento geográfico (5%);

 Reprodução Proibida sem Autorização da SCMVPA

d) Isolamento Pessoal (10%);

e) Apoio familiar ou outros não fornecidos pela Instituição (25%);

f) Ser irmão da SCMVPA (5%);

g) Situação Financeira (10%);

h) Dependência física (15%);

i) Dependência Cognitiva (5%);

j) Situação encaminhada pelos serviços da Segurança Social (5%);

k) Familiar de 1º Grau inserido na SCMVPA (5%).

2. A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do cliente;

3. 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 resposta social.

Artigo 9.º

(Processo de Candidatura)

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, normas, princípios e valores da SCMVPA.

2. O candidato ou seu familiar ou seu representante deverá dirigir-se ao (à) Diretor(a) Técnico(a) da ERPI, nos respetivos dias de atendimento, 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) Número de Identificação da Segurança Social;

c) Cartão de Contribuinte;

d) Cartão de Saúde (SNS ou outro subsistema de saúde);

e) Relatório do médico de família com o quadro clínico/de saúde do cliente;

f) Atestado da Junta de Freguesia de residência comprovando a situação económica e familiar do candidato;

g) Uma fotografia;

h) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação e/ ou

i) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;

j) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;

Reprodução Proibida sem Autorização da SCMVPA

k) Certidões prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;

l) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;

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

n) Documento (s) comprovativo (s) da existência de despesas mensais fixas (medicamentos de uso continuado);

o) 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.

3. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 12 meses, após os quais 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

(Lista de Candidatos)

1. A Lista de candidatos é onde serão registadas as inscrições de potenciais Clientes, para posteriormente, proceder à admissão.

2. Esta lista de candidatos será dada a conhecer telefonicamente ou via email aos inscritos, no mínimo semestralmente ou sempre que os mesmos o solicitem.

Artigo 11.º

(Admissão)

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato e familiar feita por um membro da Mesa Administrativa destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas princípios e valores da SCMVPA.

2. As admissões serão efetuadas pela Mesa Administrativa sob proposta da Direção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos clientes e a atribuição da respetiva comparticipação mensal.

3. A ERPI deve no ato de admissão:

 Reprodução Proibida sem Autorização da SCMVPA

a) Prestar ao cliente e/ou familiar, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do cliente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano da ERPI;

b) Informar o cliente do valor da comparticipação a pagar à SCMVPA;

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/ou seu familiar do Regulamento Interno, bem como, facultar o Guia de Acolhimento.

e) Elaborar a relação dos bens e valores que o cliente traz consigo, a qual será assinada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a), pelo próprio cliente ou familiar, a quem será entregue um duplicado;

4. Será referenciado aos familiares pelo pedido de acolhimento da importância:

a) De acompanhar e apoiar a pessoa a acolher durante a estadia em ERPI;

b) Da 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 candidato 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(a) Diretor(a) Técnico(a) ou seu representante, que na visita às instalações, lhe indicará o quarto, e o apresentará aos restantes clientes e colaboradores que diretamente vão participar na sua intervenção.

Artigo 13.º

(Período de Ambientação)

1. A admissão será feita sempre condicionada ao período experimental não superior a 1 mês, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições deste regulamento.

2. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços e alojamento o cliente não tem direito ao reembolso das mensalidades já pagas.

Reprodução Proibida sem Autorização da SCMVPA

Artigo 14.º

(Alojamento dos Clientes)

1. O alojamento dos clientes será em quartos triplos, duplos, individuais e de casal, procurando agrupá-los de forma a conseguir um bem-estar acolhedor.
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 I

Relações Contratuais

Artigo 15.º

(Registo dos Clientes)

Deverá existir registo de clientes, atualizado, onde conste a identificação do cliente, motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência.

Artigo 16.º

(Contrato de 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, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os clientes, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar 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 representante, nessa qualidade ou de gestor de negócios do cliente, como se este assinasse em seu nome próprio, devendo ainda ser aposta impressão digital do cliente, e escrever-se termo de rogo.

Reprodução Proibida sem Autorização da SCMVPA

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 através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.

2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a SCMVPA proceder ao envio dos recibos de comparticipação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.

3. É da exclusiva responsabilidade do cliente 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 e contactos telefónicos.

Artigo 18.º

(Processo Individual do Cliente)

Para cada cliente que usufrua dos serviços prestados pela ERPI será organizado um Processo Individual e confidencial do 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) Documentos pessoais:

- Nesta secção serão englobados todos os documentos entregues no ato da inscrição e descriminados no ponto 2 do art. 9º;
- Ficha administrativa do cliente.

b) **Área Sociofamiliar:**

- Ficha de inscrição;
- Relatório Social;
- Processo de Acolhimento e respetivos relatórios;
- Planos Individuais, monitorizações e respetivos relatórios;
- Planos e registo de cuidados;
- Outros registos (atividades, saídas, visitas e ocorrências).

c) **Área da Saúde:**

- Cartão de saúde do SNS ou outro subsistema;
- Identificação e contato do médico assistente e de outros de especialidades;

Reprodução Proibida sem Autorização da SCMVPA

- 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.

d) **Área Jurídica:**

- O cliente, seu familiar ou seu representante, deverá assinar um contrato de prestação de serviços (ANEXO I) e alojamento com a SCMVPA, 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 determinado 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 - Física e/ou cognitiva (Índice de Barthel e Mini Mental State)	**Percentagem sobre o rendimento *"per capita"***
Nível I	**75%**
Nível II	**80%**
Nível III	**85%**
Nível IV	**90%**

Reprodução Proibida sem Autorização da SCMVPA

2. A percentagem para as Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas poderá ser elevada até 90% do rendimento "per capita" tendo em conta 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.

a) 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)

b) 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 Agregado Familiar

D= Despesas mensais fixas[1]

N= Número de elementos

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 efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode as SCMVPA 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. Não apresentando despesas fixas no ato da inscrição, estas não serão tidas em conta.

[1] Ver – Conceitos

Reprodução Proibida sem Autorização da SCMVPA

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.

Subsecção I

Comparticipação Financeira de Clientes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Artigo 23.º

(Comparticipação do Cliente e dos Descendentes de 1º Grau da Linha Reta ou Quem se Encontre à Prestação de Alimentos)

1. Para apuramento do montante da comparticipação os Clientes obrigam-se a pagar, sobre os rendimentos anuais ou anualizados.
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. Os Complementos por Dependência fazem parte do rendimento do cliente para o cálculo do rendimento *per capita*.
4. 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.
5. 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 25% da Remuneração Mínima Mensal Garantida.
6. 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.
7. As despesas com vestuário, medicamentos e outras despesas com saúde, fraldas, deslocações, assim como as inerentes ao seu falecimento e as adicionais com atividades ocupacionais (realizadas no exterior), são da responsabilidade do cliente pelo internamento na ERPI.

Reprodução Proibida sem Autorização da SCMVPA

8. A comparticipação do cliente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 10 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão. Para efeitos da liquidação, esta poderá processar-se através de uma transferência bancária para o NIB da SCMVPA ou diretamente nos serviços administrativos.

9. 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.

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

11. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 60 dias, será motivo para exclusão da resposta social.

12. 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.

Artigo 24.º

(Conceitos)

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

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;

Reprodução Proibida sem Autorização da SCMVPA

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 utente:

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

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

 Reprodução Proibida sem Autorização da SCMVPA

Subsecção II

Comparticipação financeira de Clientes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

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

CAPÍTULO IV

CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 25.º

(Horário de Funcionamento)

O horário de funcionamento dos serviços será:

- Das 00.00 às 24.00 horas.

O horário das refeições:

As refeições serão servidas no refeitório da ERPI pelo seguinte horário:

- Pequeno-Almoço: 9 horas
- Almoço: 12.30 horas
- Lanche: 16.30 horas
- Jantar: 19.30 horas

O cliente respeitará os horários das refeições ora estabelecidos, salvo em situações especiais atendíveis pelo(a) Diretor(a) Técnico(a).

Artigo 26.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 e de acordo com as disposições do médico assistente ou outros profissionais de saúde.
2. As refeições são servidas na sala de jantar da ERPI. Só em casos especiais e justificados poderão ser servidas nos quartos.
3. Sempre que um familiar pretenda tomar refeições com o cliente nas instalações da SCMVPA, esta possibilidade passará pela comunicação e autorização da Mesa Administrativa.

Reprodução Proibida sem Autorização da SCMVPA

Artigo 27.º

(Proibição de Outros Alimentos)

Para o regular funcionamento da ERPI é proibido aos clientes:

a) Adquirir e trazer para a ERPI bebidas alcoólicas para seu uso ou uso de outros clientes;

b) Usar nas instalações privativas quaisquer alimentos servidos no refeitório;

c) Sempre que o cliente traga para a instituição outros alimentos terá de comunicá-lo nos serviços administrativos, Encarregada Geral e ou Diretor(a) Técnico(a)

Artigo 28.º

(Visitas)

1. É livremente facultada a visita de familiares e amigos aos clientes da ERPI, contando que se efetive no período diário seguinte:

- **Períodos:** das 10 às 12 Horas
  das 14 às 16.30 Horas
  das 17.30 às 19 Horas

2. As visitas nas instalações privativas (quartos) serão apenas permitidas no período das 14 às 16.30 Horas.

3. Fora destes horários poderão os familiares/visitantes solicitar autorização prévia ao (à) Diretor(a) Técnico(a) ou a quem o(a) substitui(a).

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, das refeições do dia, mediante informação prévia a quem de direito;

c) Os clientes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que os seus familiares ou representante assumam por escrito essa autorização.

2. Só em casos excecionais, devidamente justificados, mediante autorização do(a) Diretor(a) Técnico(a), poderá o regresso à ERPI ir além da hora de silêncio.

Reprodução Proibida sem Autorização da SCMVPA

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(a) Diretor(a) Técnico(a);
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

(Passeios e Deslocações)

1. No âmbito de saídas planeadas e da responsabilidade da SCMVPA, como por exemplo, em passeios e/ou consultas, o cliente será sempre acompanhado por um colaborador da instituição;
2. A Instituição define antecipadamente o colaborador responsável pelo acompanhamento do cliente ao exterior e sendo do conhecimento do cliente, devendo ter em conta os seguintes parâmetros:

   a) O colaborador deve respeitar o ritmo dos clientes, nomeadamente daqueles que possuam problemas de mobilidade;

   b) Na via pública, o cliente deve circular sempre no interior do passeio;

   c) O colaborador deve estar atento a sinais de cansaço ou outros sintomas do cliente;

   d) O cliente deve estar sempre acompanhado de elementos de identificação e de dinheiro de bolso, particularmente os clientes autónomos, dado que os restantes serão sempre acompanhados por profissionais da Instituição;

   e) Caso se verifique a necessidade uso de ajudas técnicas, esta necessidade encontra-se identificada nos registos relativos às saídas acima identificadas.
3. À semelhança das restantes saídas, também estas são registadas no Registo de Saídas Individual, bem como qualquer ocorrência que daí possa advir.

Reprodução Proibida sem Autorização da SCMVPA

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(a) Diretor(a) Técnico(a), 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 entregues, para segurança, serão guardados em cofre existente na ERPI
3. 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.
4. No caso, do cliente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem familiares/representantes disponíveis para o efeito, a SCMVPA assumirá a sua gestão até à nomeação de um tutor.
5. Os valores e/ou objetos serão entregues sempre que seja solicitado, ao proprietário ou seus herdeiros legais, em caso de falecimento daquele ou saída da ERPI.
6. Todos os clientes que desejarem terão uma conta corrente, na qual serão registados todos os movimentos efetuados, designadamente todos os montantes recebidos e ou entregues à SCMVPA, bem como todos os débitos efetuados.
7. Caso seja opção do cliente, os vales postais das suas pensões poderão ser recebidos pela SCMVPA, 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.
8. Os montantes recebidos serão utilizados para pagamento da mensalidade e serviços/produtos extra mensalidade junto da SCMVPA, sendo que o remanescente monetário, caso exista, poderá ser entregue ao cliente por sua solicitação.
9. A SCMVPA será responsável junto do cliente, 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.
10. A SCMVPA 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.
11. 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 título de doação para a SCMVPA, todos os bens que nela permaneçam, assim como todos os créditos que possam existir em conta corrente.

Reprodução Proibida sem Autorização da SCMVPA

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.
3.

Artigo 34.º

(Familiares ou Representantes dos Clientes)

Os familiares ou representantes 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 utentes, funcionários e direção da SCMVPA;

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 SCMVPA, nomeadamente, no planeamento de atividades de animação sociocultural que ocupem os seus tempos livres;

f) Aceder a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;

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

h) À igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;

i) À utilização dos serviços e equipamentos da Instituição disponíveis para a respetiva valência e nos termos acordados.

Reprodução Proibida sem Autorização da SCMVPA

Artigo 36.º

(Deveres dos Clientes)

Os clientes da ERPI devem:

a) 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 do cliente 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(a) Diretor(a) Técnico(a) de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a clientes/funcionários quer quanto ao funcionamento dos serviços respetivos funcionários, no sentido de serem tomadas as necessárias providências;

i) Apresentar perante o Provedor, e/ou Mesário do Pelouro ou Diretor(a) Técnico(a), sugestões, reclamações ou queixas que porventura entenda subscrever.

Artigo 37.º

(Direitos da SCMVPA)

São direitos da Instituição:

a) Exigir dos clientes o cumprimento do presente Regulamento;

b) Encaminhamento do cliente para outra Resposta Social da SCMVPA 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 colaboradores, em articulação com os familiares ou representante do cliente;

c) Rescisão de Contrato com o cliente nos termos do Art. 42º do presente Regulamento.

Artigo 38.º

(Deveres da SCMVPA)

A SCMVPA, além das demais obrigações legais ou constantes deste regulamento, obriga-se a:

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

Reprodução Proibida sem Autorização da SCMVPA

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) Assegurar o cumprimento das regras do HACCP e Higiene e Segurança no Trabalho;

e) Garantir a segurança e proteção dos seus clientes;

f) Informar cada cliente da existência deste Regulamento e fornecer no ato da respetiva admissão, bem como, comunicar as alterações posteriormente introduzidas;

g) Organizar um processo individual por cliente;

h) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo ERPI;

i) Afixar, em local visível, o nome do(a) Diretor(a) Técnico(a), o mapa das ementas, turnos e horários de visitas;

j) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social.

Artigo 39.º

(Negligência, Abusos e Maus Tratos)

No caso de se verificar qualquer situação que faça suspeitar de um caso de negligência, abuso ou maltrato, os intervenientes deverão proceder de acordo com o Manual de Negligência, Abusos e Maus Tratos, sendo registadas todas as diligências no Registo de Avaliação de Ocorrências.

Artigo 40.º

(Gestão de Conflitos)

Sempre que existirem conflitos graves entre clientes, clientes e colaboradores, e/ou colaboradores e familiares, estes serão registados e tratados no Registo de Avaliação de Ocorrências, pela Direção Técnica a qual remete, posteriormente, para a Secretária Geral que, por sua vez, remete para avaliação da Mesa Administrativa.

Reprodução Proibida sem Autorização da SCMVPA

CAPÍTULO V

DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 41.º

(Incumprimento das Obrigações Contratuais)

1. Aquando do não respeito deste regulamento e outras determinações em vigor na Misericórdia, esta Instituição terá o direito de suspender ou até mesmo cessar o contrato.
2. Ficam sujeitos ao cancelamento da prestação de serviços, os clientes que manifestem sintomas de doença mental, ou comportamento antissocial, que perturbe o bom funcionamento da resposta social.
3. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ser encaminhamento para o procedimento judicial.

Artigo 42.º

(Cessação da Prestação de Serviços)

1. O Contrato de 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 SCMVPA 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;

f) Falta de pagamento por um período igual ou superior a 60 dias.

2. Em caso do Cliente ou quem por ele assine a rogo pretender cessar o contrato, terá de comunicar por escrito a sua decisão à SCMVPA 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.

a)A cessação será comunicada por carta com antecedência mínima de 30 dias.

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.

Reprodução Proibida sem Autorização da SCMVPA

6. Considera-se justa causa, nomeadamente:

a) Quebra de confiança dos Outorgantes;

b) Existam dívidas à SCMVPA, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;

c) Desrespeito pela MA ou seus membros, pelas regras da ERPI, Equipa Técnica ou demais funcionários;

7. 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 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, correndo por conta daquela todas as despesas efetuadas cessar em conjunto para o cliente, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.

CAPÍTULO VI
PESSOAL
DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 43.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 SCMVPA.

2. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de Direto(a) Técnico(a) a preencher por um(a) Técnico(a) com curso superior.

3. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da SCMVPA.

4. Deverá estar afixado o organigrama da resposta social, bem como o quadro de pessoal da mesma.

Artigo 44.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.

Reprodução Proibida sem Autorização da SCMVPA

Artigo 45.º

(Conteúdos Funcionais do Quadro de Pessoal)

A descrição das funções e responsabilidades dos colaboradores encontram-se enunciadas no Manual de Funções da instituição.

Artigo 46.º

(Deveres Gerais dos (as) Funcionários (as))

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da SCMVPA.
2. 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 SCMVPA.
3. Tratar os clientes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor.
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
6. Guardar lealdade à SCMVPA, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus clientes e trabalhadores.
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da SCMVPA, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela SCMVPA, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da SCMVPA, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
11. Prestigiar a SCMVPA e zelar pelos interesses, participando nos atos que os lesassem e de que tenham conhecimento.
12. Proceder dentro da SCMVPA como verdadeiro profissional, com correção e aprumo moral.
13. Comunicar as faltas e deficiências ao (à) Diretor(a) Técnico(a) de que tenham conhecimento.
14. 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.

Reprodução Proibida sem Autorização da SCMVPA

Artigo 47.º

(Direitos Gerais dos (as) Funcionários (as))

O Trabalhador(a) em serviço tem direitos:

a) Consignados na legislação em vigor;

b) A serem tratados com dignidade e respeito.

CAPÍTULO VII

CULTO

Artigo 48.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 49.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 VIII

FUNERAL

Artigo 50.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 clientes sem possibilidades económicas e sem que outrem, tome tempestivamente tal compromisso junto da SCMVPA, devendo então esta suportar os encargos e arrecadar qualquer benefício/subsídio da Segurança Social.

Artigo 51.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

Reprodução Proibida sem Autorização da SCMVPA

para a SCMVPA, os funerais dos clientes realizam-se segundo as normas da SCMVPA e dentro do estilo correntemente digno, em harmonia com o rito católico, sendo conduzidos para o cemitério da área administrativa da ERPI.

2. Quando os familiares estão responsáveis pela cerimónia fúnebre estes tomarão todas as decisões acerca da mesma. Quando a SCMVPA ficar encarregue deste assunto, a instituição decidirá o local da sepultura, optando preferencialmente pela localidade de residência/naturalidade do cliente falecido, salvo exceções, em que este tenha expressado uma outra vontade e à qual a SCMVPA possa responder.

3. 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 SCMVPA todas e qualquer responsabilidade nesse aspeto.

4. 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 IX
VESTUÁRIO, VALORES E ESPÓLIO

Artigo 52.º
(Roupa e Haveres Pessoais)

1. 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 de acordo com o Guia de Acolhimento.

2. Não será permitida a entrada de animais de estimação dos clientes.

3. De todos os bens-objetos de que o cliente seja portador será processada no ato de admissão relação discriminativa, assinada pelo próprio e pelo(a) Diretor(a) Técnico(a), apensando-se uma cópia ao processo de admissão existente nos Serviços da SCMVPA.

4. Sempre que houver alguma alteração à relação acima descrita, o Cliente obriga-se a transmiti-la ao(à) Diretor(a) Técnico(a), identificando tal valor ou objeto, para efeito de abate ou acréscimo na relação inicialmente elaborada, seguindo o processamento previsto no número anterior.

5. Sempre que surja a necessidade de adquirir um bem, em função da natureza do mesmo, o colaborador procede à sua aquisição ou transmite à DT ou EG, esta avaliará as condições em que o mesmo pode ser

 Reprodução Proibida sem Autorização da SCMVPA

adquirido. O colaborador que procede à compra, solicita a fatura que será entregue ao cliente conjuntamente com o produto. Procede-se ao registo da compra e outras informações no Registo de Aquisição de Bens.

Artigo 53.º

(Enxovais e Valores)

1. Os clientes que disponham de objetos de valor ou dinheiro poderão colocá-los à guarda da SCMVPA através da assinatura do termo de responsabilidade, entregando-os aos Serviços da SCMVPA 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 utentes são portadores para as suas despesas pessoais são da única e exclusiva responsabilidade do cliente não se responsabilizando a SCMVPA pela sua perda ou extravio.

Artigo 54.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 declaração de entrega de bens, todos os bens móveis e objetos que sejam sua pertença.
2. Após o período de acolhimento do cliente e verificando a sua integração, toda e qualquer doação realizada a favor da SCMVPA não será restituída.
3. Em caso de falecimento, os Serviços Administrativos conjuntamente com o(a) Diretor(a) Técnico(a) procederão ao arrolamento do espólio, 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.
4. 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.
5. No que se refere ao espólio dos clientes, a SCMVPA rege-se pelas regras consagradas no Decreto-Lei nº 519-G2/79, de 29 de Dezembro.
6. 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.

Reprodução Proibida sem Autorização da SCMVPA

CAPÍTULO X

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 55.º

(Alterações ao Regulamento)

Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da SCMVPA 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 56.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 57.º

(Disposições Complementares)

Todos os clientes da SCMVPA estão abrangidos por um seguro de responsabilidade civil.

Artigo 58.º

(Livro de Reclamações)

1. A Instituição assegura o cumprimento da legislação, disponibilizando os documentos exigidos pela mesma a todo e qualquer cliente que pretenda reclamar (Livro de Reclamações). O Livro de reclamações encontra-se na receção da instituição e poderá ser facultado pela Administrativa, Diretora Técnica ou Secretária Geral.

2. Todo e qualquer cliente ou outra parte interessada pode utilizar a Registo de Elogio, Sugestão ou Reclamação, no sentido de apresentar um elogio/sugestão/reclamação. Este impresso encontra-se disponível nas instalações da instituição, na receção, junto à caixa de sugestões/reclamações.

Reprodução Proibida sem Autorização da SCMVPA

Artigo 59.º

(Entrada em Vigor)

O presente Regulamento entra em vigor na data da sua aprovação.

Artigo 60.º

(Aprovação, Edição e Revisões)

É da responsabilidade da Mesa Administrativa da SCMVPA, 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 Vila Pouca de Aguiar, a 2/Janeiro/2018.

A Mesa Administrativa,

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE VILA POUCA DE AGUIAR
5450-020
VILA POUCA DE AGUIAR