



SANTA CASA DA
MISERICÓRDIA DE
ALFÂNDEGA DA FÉ

REGULAMENTO INTERNO



Mini Lar de Vilarelhos

ERPI

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Santa Casa da Misericórdia de Alfândega da Fé, adiante designada por Misericórdia, com o acordo de cooperação n.º 200800002658 para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas Mini Lar de Vilarelhos, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Bragança em 01/03/2008, localizada na Avenida Camilo Mendonça n.4, freguesia de Vilarelhos, pertencente a Santa Casa da Misericórdia de Alfândega da Fé, Instituição Particular de Solidariedade Social, pessoa colectiva n.º500849390, com sede na Avenida Dr. Sá Carneiro n.295, 5350-005 Alfândega da Fé, devidamente registada na Direcção Geral de Segurança Social, sob a inscrição n.º25/84, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA 2.ª | Legislação Aplicável

A ERPI rege-se pelo estipulado:

- a. Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de Novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de Julho - Aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- b. Portaria 196-A/2015, de 1 de Julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de Novembro e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de Julho - 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 IPSS ou legalmente equiparadas;
- c. Portaria 349/2023, de 13 de novembro, que procede à primeira alteração à portaria 67/2012, de 21 de março, que define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;

- d. Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 DE Dezembro, que procede à alteração e republica o Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de Março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e. Protocolo de Cooperação em vigor;
- f. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- g. Contrato coletivo de Trabalho aprovado para as Misericórdias;
- h. Compromisso da Santa Casa da Misericórdia de Alfândega da Fé.

NORMA 3.^a | Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD)

1. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos serviços da Misericórdia.
2. O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei.
3. Os dados são tratados sob orientação do/a responsável e do/a encarregado/a da proteção de dados (DPO) e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de clientes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.
4. O/a cliente dispõe do direito de solicitar ao responsável pelo tratamento o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação ou o seu apagamento, e a limitação do tratamento no que disser respeito ao titular dos dados, ou do direito de se opor ao tratamento, bem como do direito à portabilidade dos dados, podendo para o efeito solicitar documento específico para o exercício desse direito.
5. O/a cliente dispõe do direito de apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados, na qualidade de autoridade de controlo.
6. A política de Proteção de Dados encontra-se disponível para consulta no gabinete do/a DPO e no *site* Institucional.

NORMA 4.^a | Objetivos da Resposta Social

1. A ERPI é uma resposta social desenvolvida em alojamento coletivo, temporária ou permanente, que proporciona um conjunto diversificado e personalizado de cuidados e serviços.
2. Constituem objetivos da ERPI:
 - a. Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
 - b. Assegurar um atendimento individual e personalizado;
 - c. Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
 - d. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - e. Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação, segurança, aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
 - f. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, défice ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - g. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - h. Promover o envolvimento da família;
 - i. Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da auto-estima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;

- j. Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k. Promover a intergeracionalidade;
- l. Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- m. Promover a interação com ambientes estimulantes, potenciando as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

NORMA 5.^a | Destinatários

São destinatários da ERPI as pessoas idosas que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência.

NORMA 6.^a | Cuidados e Serviços

1. A ERPI assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a. Alojamento (temporário ou permanente);
 - b. Nutrição e alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
 - c. Cuidados de higiene pessoal;
 - d. Tratamento da roupa;
 - e. Higiene dos espaços;
 - f. Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
 - g. Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
 - h. Cuidados de enfermagem permanentes;

- i. Cuidados médicos (Clínica Geral e Familiar,);
 - j. Administração da medicação prescrita;
 - k. Apoio psicossocial.
2. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas deve permitir:
- a. Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
 - b. A participação dos familiares ou representante legal no apoio ao residente.
3. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas pode assegurar ainda outros serviços, nomeadamente:
- a. Acompanhamento e transporte a consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico;
 - b. Cedência de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
 - c. Acompanhamento em situações de emergência hospitalar;
 - d. Serviço de transporte;
 - e. Cabeleireiro;
 - f. Participação e deslocação a atividades culturais e recreativas no exterior;
 - g. Apoio espiritual.

NORMA 7.^a | Capacidade

A ERPI tem uma capacidade de 10 clientes, com acordo estabelecido com o Instituto de Segurança Social.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES

NORMA 8.^a | Condições de Admissão

1. São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

- a. Ser vontade própria do/a candidato/a ser admitido/a;
 - b. Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvaguardando exceções que serão devidamente avaliadas;
 - c. Concordância do/a candidato/a e da família com os princípios, valores e normas regulamentares da Misericórdia;
 - d. Submeter-se a prévio exame médico ou possuir relatório médico atualizado.
2. A admissão de candidatos portadores de deficiência, de perturbações na área da saúde mental ou qualquer doença não controlada, que possa pôr em risco os/as restantes clientes ou colaboradores, ou que pelo seu comportamento possam perturbar o normal funcionamento da instituição, será considerada caso a caso, mediante a capacidade dos serviços da Misericórdia.

NORMA 9.^a | Critérios de Priorização na Admissão

1. São critérios de priorização na admissão:
 - a. Vulnerabilidade económico-social (30%);
 - b. Situação de emergência social encaminhada por outras entidades (20%);
 - c. Situação de risco definida como pessoa que, pelas suas características psicológicas, biológicas e/ou pelas características da sua família e meio envolvente, está sujeita a elevadas probabilidades de vir a sofrer de omissões e privações que comprometam a satisfação das suas necessidades básicas, de natureza material ou afectiva (15%);
 - d. Grau de dependência (13%);
 - e. Frequentar outra resposta social da Misericórdia (10%);
 - f. Ser familiar em 1º grau ou cônjuge de cliente de resposta social da Misericórdia (8%);

- g. Residir na área de influência da resposta social (4%).
 - h. Ser irmão (com quotização em dia) da Misericórdia (critério de desempate);
2. A ordem ou número da inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do/a candidato/a.
3. A Misericórdia reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verificarem as seguintes situações:
- a. Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de clientes e colaboradores;
 - b. Sempre que o candidato requeira cuidados médicos permanentes para os quais a Resposta Social não está vocacionada;
 - c. Sempre que o candidato tenha dívidas pendentes de serviços/atividades em qualquer resposta social ou serviço da Misericórdia.

Na aplicação destes critérios deve atender-se que a ERPI procurará dar resposta prioritária a pessoas economicamente mais desfavorecidas, de acordo com os critérios definidos nos respetivos Compromisso e Regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

NORMA 10.^a | Candidatura e Inscrição

1. Para efeito de admissão, o/a candidato/a será atendido/a por um/a técnico/a da área social que fará a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de dados pessoais que constitui parte integrante do processo do/a cliente.
2. Para além dos dados pessoais, será recolhida informação que permita aferir se o/a candidato/a cumpre os critérios de admissão e de priorização conforme descritos neste Regulamento.
3. Neste atendimento será igualmente facultada ao/à candidato/a a possibilidade de efetuar uma breve visita à ERPI.

4. O/a cliente deverá fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação da seguinte documentação:
 - a. Os dados necessários que constam dos seguintes documentos pessoais do/a candidato/a e do representante legal, quando necessário: BI ou Cartão de Cidadão, Cartão de Beneficiário da Segurança Social, Cartão de Contribuinte, Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que pertença;
 - b. Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do/a candidato/a e indicação de dieta específica, caso seja esse o caso;
 - c. Em caso de doença crónica, declaração médica que ateste essa mesma doença e despesa com medicação para este efeito;
 - d. Comprovativos dos rendimentos do/a candidato/a (declaração anual de pensões ou, na ausência deste documento, uma declaração comprovativa da Segurança Social);
 - e. Cópia de declaração de IRS e respetivo comprovativo de liquidação ou, em alternativa, certidão de dispensa de apresentação de declaração de rendimentos;
 - f. Recibo da renda ou prestação da casa.
5. Em caso de dúvida, a Misericórdia reserva-se o direito de solicitar outros documentos comprovativos.
6. Os documentos probatórios referidos no ponto 4 deverão ser entregues diretamente ao/à técnico/a da área social em situação de atendimento, na receção da Misericórdia desde que em envelope fechado e devidamente identificado com o nome do/a candidato/a ou enviados por correio eletrónico para stcasa.alfandega@hotmail.com com indicação do nome do/a candidato/a.
7. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 11.^a | Base de Dados de Candidaturas

1. Os/as candidatos/as que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Base de Dados e o seu processo é arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao/à candidato/a ou seu responsável, através de correio eletrónico ou carta.
2. Serão retirados/as da Base de Dados os/as candidatos/as que desistam da candidatura.
3. A Base de Dados será atualizada sempre que haja nova candidatura ou libertação de vaga.
4. A Base de Dados será também atualizada anualmente, desde que a candidatura já tenha mais de 12 meses.
5. A gestão da Base de Dados de Candidatos é da responsabilidade da Direção Técnica.

NORMA 12.^a | Admissão

1. Na existência de vaga para admissão, o/a candidato/a é contactado a fim de se proceder à marcação de um novo atendimento. Este terá por fim a atualização de eventuais dados do/a candidato/a, assim como a validação da sua situação biopsicossocial.
2. Após parecer positivo do/a técnico da área social, o processo de candidatura é analisado pelo/a Diretor/a Técnico/a da Misericórdia, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. Essa proposta terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
3. O parecer negativo após este atendimento poderá originar o arquivamento da candidatura, sendo disso informado o/a candidato/a.

Em caso de arquivamento, poderá ser negociado com o candidato/a a possibilidade de candidatura a outra resposta social mais conducente com a sua situação corrente de saúde e autonomia.

4. É competente para decidir o processo de admissão a Mesa Administrativa da Misericórdia.
5. Da decisão será dado conhecimento ao/à candidato ou seu representante legal.
6. Após decisão da admissão do/a candidato/a, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
7. A falta de veracidade ou omissão nas informações prestadas poderá originar a não admissão do/a candidato/a no equipamento ou a respetiva exclusão.
8. No ato de admissão:
 - a. É devido o pagamento do valor da primeira mensalidade;
 - b. Assinado o contrato de prestação de serviços;
 - c. Elaborada a lista de pertences do/a cliente;
 - d. Entregue ao/à cliente cópia do Regulamento Interno;
 - e. Assinada declaração, pelo/a cliente e/ou responsável, de autorização do uso da imagem do/a idoso/a na Misericórdia;
 - f. Em situações especiais, pode ser solicitada a certidão de sentença judicial que regule a representação legal do/a cliente.

NORMA 13.^a | Acolhimento de Novos/as Clientes

1. Acolhimento dos/as novos/as clientes rege-se pelas seguintes regras:
 - a. Definição dos serviços a prestar ao/à cliente, após avaliação das suas necessidades;
 - b. Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;

- c. Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - d. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios a utilizar na prestação dos cuidados.
- 2. Aquando da admissão é definido o Programa de Acolhimento, que é monitorizado continuamente e avaliado no final, correspondente a um mês.
 - 3. O período de adaptação do/a idoso/a não excede os 3 meses. Findo o período de adaptação e caso o/a cliente não se integre, deve ser realizada uma avaliação, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Misericórdia, quer ao/à cliente, de rescindir o contrato.
 - 4. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o/a cliente não tem direito a ser reembolsado pelas mensalidades já pagas.

NORMA 14.^a | Processo Individual do/a cliente

- 1. Do processo individual do/a cliente consta:
 - a. Ficha de informação disponibilizada ao cliente;
 - b. Ficha de Inscrição;
 - c. Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
 - d. Carta de Admissibilidade e Carta de Aprovação;
 - e. Cópia do Contrato;
 - f. Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do cliente;
 - g. Documentos apresentados no processo de candidatura e admissão;

- h. Dados de identificação e caracterização social do cliente;
 - i. Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência;
 - j. Identificação e contactos da(s) pessoa(s) próxima(s) do cliente em caso de emergência ou necessidade;
 - k. Ficha de Avaliação das Necessidades e Expectativas Iniciais;
 - l. Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente;
 - m. Relatório de Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do cliente;
 - n. Plano Individual (PI) e respectiva revisão;
 - o. Relatórios de monitorização e avaliação do PI;
 - p. Registos da prestação dos serviços e participação nas actividades;
 - q. Registos das ocorrências de situações anómalas;
 - r. Registo de períodos de ausência;
 - s. Registo da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, os documentos comprovativos.
- 2. O Processo Individual está permanentemente atualizado.
 - 3. O processo Individual do/a cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, sendo a informação necessária partilhada com outros técnicos ou colegas implicados na prestação de serviços, garantindo sempre a confidencialidade.
 - 4. No âmbito da prestação de serviços, os dados pessoais do/a cliente poderão ser partilhados com outras entidades no âmbito do cumprimento de obrigações legais.

CAPÍTULO III – RELAÇÕES CONTRATUAIS

NORMA 15.^a | Contrato de Prestação de Serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o/a cliente e/ou responsável e a Misericórdia é celebrado, por escrito, um contrato de alojamento e prestação de serviços, do qual constam os direitos e deveres expressos das partes, que vigora pelo período de um ano renovável automaticamente, cujo modelo se encontra afixado na Misericórdia.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os/as clientes e seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão, sendo que o Regulamento Interno, salvo em casos excecionais e a pedido do/a responsável, ser-lhe-á entregue via e-mail.
3. Sempre que o/a cliente não possa assinar o contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, será o mesmo assinado pelo/a familiar ou pelo/a seu/sua responsável, como se este assinasse em seu nome próprio e escrever-se o termo de rogo.
4. Para além da Misericórdia, enquanto primeiro outorgante, o contrato será assinado por tantos elementos familiares quantos os diretamente envolvidos no processo.
5. Do contrato é entregue um exemplar a cada outorgante, sendo que o do primeiro é arquivado no respetivo processo individual.
6. Sempre que ocorram alterações nos serviços prestados, atualização da mensalidade ou outros aspetos tidos como convenientes, o mesmo será objeto de mútuo consentimento sob a forma de Adenda.

NORMA 16.^a | Comunicação e Articulação com a Família

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 o endereço eletrónico ou números de telemóvel 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 Misericórdia 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/a cliente e/ou responsáveis 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.
4. Os representantes legais ou familiares responsáveis podem solicitar entrevistas ou reuniões ao/a Diretor/a Técnico/a ou ao Provedor da Misericórdia sempre que necessário, as quais serão realizadas logo que possível, de acordo com a agenda de ambas as partes.

CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÕES

NORMA 17.^a | Princípios Subjacentes à Comparticipação

Na determinação das comparticipações dos clientes deverão ser observados os seguintes princípios:

- a. *Princípio da universalidade* – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de clientes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade;
- b. *Princípio da justiça social* – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os clientes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores;
- c. *Princípio da proporcionalidade* – a comparticipação de cada cliente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.

NORMA 18.ª | Cálculo do Rendimento *Per Capita*

1. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços/equipamento é determinada de forma proporcional *per capita* do/a cliente, de acordo com o Regulamento das Comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, anexo à Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho.
2. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = RAF/12 - D$$

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

3. Para a resposta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.
4. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a. Do trabalho dependente;
 - b. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais: no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados; no âmbito do regime de contabilidade organizada é considerado ou o lucro tributável ou

dois IAS (Indexante de Apoio Sociais) por mês, optando pelo maior;

- c. De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d. De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, excetuando a Prestação Social de Inclusão, que será considerada em 50%);
- e. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f. Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;
- g. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do/a requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
- h. De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos

- bancários e de outros valores mobiliários, do/a requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
- i. O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de Nota de Liquidação de IRS;
 - j. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar (RAF), consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b. O valor do pagamento do IRS, presente na Nota de Liquidação do agregado familiar;
 - c. O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria (constituído pelo montante do capital amortizado e juros devidos);
 - d. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - e. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
6. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) da alínea anterior é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG); nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
7. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
- a. É feita mediante a apresentação do Modelo 3 de IRS, respetiva nota de liquidação. Em caso de ausência destes documentos, é

solicitado ao agregado familiar declaração do Instituto da Segurança Social com indicação das prestações sociais auferidas e declaração da Autoridade Tributária que comprove a situação IVA;

- b. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Misericórdia convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
8. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

NORMA 19.^a | Tabela de Comparticipações

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente (Anexo 2).
2. À comparticipação apurada nos termos do n.º 1 desta Norma, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada.
3. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação.

NORMA 20.^a | Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. O somatório de todas as comparticipações (cliente, segurança social e familiar), num período de referência anual, para os clientes abrangidos pelo acordo de cooperação, não pode exceder o produto do valor de referência (estabelecido no Compromisso de Cooperação para o sector

social e solidário), pelo número de clientes em acordo de cooperação, acrescido de 15%.

2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita*, nas opções de cuidados e serviços a prestar ou no grau de dependência do/a cliente.
4. O/a cliente e/ou responsável tem o dever de informar a Misericórdia de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.

NORMA 21.^a | Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, através de uma das seguintes modalidades:
 - a. Em numerário nos Serviços Administrativos da Misericórdia;
 - b. Por Débito Direto;
 - c. Transferência Bancária;
2. Sempre que o dia 8 não coincida com um dia útil, o prazo estender-se-á até ao dia útil seguinte.
3. A falta de pagamento por um período igual ou superior a sessenta dias, será motivo para exclusão da resposta social, após ser realizada uma análise individual do caso.
4. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
5. Iniciando-se a frequência da ERPI na primeira quinzena do mês, o/a cliente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade. Iniciando-se na segunda quinzena, pagará metade da mesma.

6. As despesas extra mensalidade efetuadas pelo/a cliente e já faturadas serão pagas com a mensalidade do mês seguinte.

CAPÍTULO V - REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 22.^a | Horários de Funcionamento

A ERPI funciona todos os dias do ano e 24 horas por dia.

NORMA 23.^a | Faltas ou Situações de Emergência

1. Todas as ausências (impedimento da prestação normal) devem ser comunicadas à Misericórdia:
 - a. Com antecedência, quando previsível;
 - b. No imediato, em todas as outras situações.
2. As ausências não justificadas, superiores a 30 dias consecutivos determinam o cancelamento da respetiva inscrição.
3. Consideram-se faltas devidamente justificadas, nomeadamente: internamento hospitalar e outras acordadas com a Misericórdia.

NORMA 24.^a | Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

A Misericórdia tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, a qual contempla a forma de atuação. A metodologia referida é explicada a todos os/as clientes e colaboradores.

NORMA 25.^a | Visitas

1. É livremente facultada a visita de familiares e amigos aos clientes da ERPI até às 17h00, desde que estes se identifiquem e a visita não se efetue nos horários das refeições.

2. De forma a salvaguardar a integridade e a privacidade dos/as clientes, durante os horários da higiene pessoal, o/a visitante deverá aguardar o término da mesma.
3. Sempre que possível, todos/as os/as clientes que partilhem quarto, deverão receber as visitas fora deste.
4. As visitas deverão realizar-se nos locais próprios para o efeito: exterior e salas de convívio.
5. Existe um limite de dois visitantes por cliente, salvo exceções previamente autorizadas.
6. Fora destes horários poderão os familiares/visitantes solicitar autorização prévia à Diretora Técnica ou a quem a substitui.
7. Aquando da admissão e sempre que necessário, o/a cliente ou familiar responsável deverão referenciar as visitas não autorizadas, caso existam.

NORMA 26.^a | Saídas

As saídas são livres devendo respeitar-se o seguinte:

- a. Os clientes invisuais e aqueles cuja saída, por qualquer limitação física ou mental, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou responsável que assuma por escrito a responsabilidade do seu regresso à ERPI;
- b. Os familiares ou responsáveis pelo/a cliente deverão comunicar à Diretora Técnica, por escrito, sempre que considerem que o/a cliente não reúne condições para sair livremente da ERPI;
- c. Os clientes são dispensados, sempre que o desejem, de alguma refeição, mediante informação à Diretora Técnica;
- d. Os clientes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham o acordo do Médico.

CAPÍTULO VI - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 27.^a | Alojamento

1. O alojamento em ERPI está setorizado de acordo com o grau de dependência do/a cliente. Compete à equipa da Misericórdia definir qual o sector mais adequado para cada cliente, podendo o mesmo ser alterado caso se verifique necessário e adequado.
2. O alojamento é efetuado em quartos duplos.
3. Sempre a Misericórdia considere necessário e mediante avaliação técnica, os/as residentes podem ser transferidos de quarto.
4. Durante a noite (22h00 – 7h00), as luzes devem estar desligadas.
5. Não é permitido fazer alterações aos quartos sem prévio consentimento da Misericórdia, entre os quais colocação de objetos nas paredes ou introdução de mobiliário pessoal.
6. É proibida a utilização de velas, cobertores elétricos ou outros objetos que possam causar o risco de incêndio.
7. É permitida a colocação de televisão, pelos/as clientes, em quartos, caso a outra cliente com quem partilha o quarto o aprove.
8. As camas e a arrumação do quarto pode ser feita pelo/a cliente, caso este/a o deseje e possa.

NORMA 28.^a | Nutrição e Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social.
3. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório e, em casos excecionais, que impliquem a aquisição de produtos específicos, poderão originar encargos adicionais

a suportar pelo/a cliente, dependendo da sua situação sócio - económica.

4. As refeições são servidas na sala de jantar da Misericórdia, exceto para os residentes acamados ou com grande dependência.
5. É proibido trazer para a ERPI bebidas alcoólicas para uso dos clientes.
6. Os/as clientes com restrições alimentares, o/a cliente não deverá adquirir ou aceitar de visitas alimentos, sem conhecimento da equipa técnica.

NORMA 29.^a | Cuidados de Higiene Pessoal

1. O/a cliente realiza a sua higiene pessoal diariamente e sempre que necessário no quarto de banho. No caso de clientes dependentes e acamados a higiene pessoal será realizada nas instalações de banho assistido ou no leito, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do/a cliente.
2. A encomenda de fraldas, cuecas-fralda, pensos ou outros produtos de incontinência poderá ser realizada pela ERPI, a pedido do/a cliente, não estando o preço dos mesmos incluído na mensalidade.

NORMA 30.^a | Tratamento de Roupas

1. O tratamento de roupas é realizado na Lavandaria.
2. Toda a roupa será marcada pela Misericórdia com o número ou iniciais do nome do cliente.
3. Aquando da admissão do/a cliente, a roupa já deve vir marcada, assim como toda a roupa que, entretanto, lhe for trazida.
4. As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho.
5. A Misericórdia não se responsabiliza por quaisquer danos ou perdas que possam ocorrer, nomeadamente pela perda da etiqueta com numeração da roupa.

NORMA 31.^a | Higiene dos Espaços

1. A higienização dos espaços é realizada diariamente, segundo o estipulado no Plano de Higienização.
2. Para que a ERPI se apresente limpa e arrumada é exigido a todos/as os/as clientes a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo.

NORMA 32.^a | Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico-Recreativas e Ocupacionais

Aos clientes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um. Estas atividades visam contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas.

NORMA 33.^a | Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária

A ERPI procura proporcionar conforto e bem-estar, manter e, se possível, melhorar a funcionalidade da pessoa com dependência e promover a autonomia, respeitando a privacidade. Para tal, desenvolve ações como o apoio na higiene pessoal, mudança da roupa da cama, ajudar a vestir e despir, mobilidade e transferências, apoio na alimentação, comunicação, apoios técnicos, entre outras.

NORMA 34.^a | Cuidados de Enfermagem

1. A ERPI dispõe de cuidados de enfermagem permanentes.
2. Compete à equipa de enfermagem colaborar com os médicos na promoção da saúde física e mental dos residentes, executar os atos de

enfermagem necessários, orientar os colaboradores nas tarefas diárias de apoio ao/à cliente, promover a assistência medicamentosa, garantir uma educação para a saúde dos/as residentes, assistir às consultas médicas, manter atualizado o processo clínico do/a cliente, colaborar com a formação contínua do pessoal.

NORMA 35.^a | Administração da Medicação Prescrita

1. A preparação da medicação compete aos serviços de enfermagem, podendo os medicamentos ser administrados por esta ou pelos ajudantes de lar.
2. A aquisição dos medicamentos é da responsabilidade da Misericórdia, de acordo com as prescrições da equipa médica interna ou de outros clínicos, sendo os custos imputados ao/à cliente.
3. Não é permitido ao/à cliente ter medicamentos em sua posse.

NORMA 36.^a | Apoio Psicossocial

O apoio psicossocial integra ações de âmbito psicológico e social, tendo como objetivo promover o bem-estar físico, psicológico e emocional do/a cliente, podendo ajudar a gerir problemas psicossociais, apoiar o/a cliente e/ou familiares próximos em fases críticas, entre outros.

NORMA 37.^a | Convivência Social entre os Residentes e com os Familiares e Amigos, com os Cuidadores e com a Comunidade

1. Os/as clientes são incentivados ao convívio e interação, procurando-se, sempre que possível, que não permaneçam nos seus quartos e evitando-se contrariar o seu isolamento. Neste sentido, procura-se promover o contacto entre clientes de diferentes sectores e respostas sociais, assim como a sua participação nas atividades promovidas.

2. Na ERPI procura-se incutir um ambiente familiar, sendo permitido um contacto informal nos momentos de pausa dos cuidadores, preservando o respeito pela intimidade e gostos dos/as clientes.
3. Incentiva-se a visita por parte de familiares e amigos.

NORMA 38.^a | Participação dos Familiares ou Responsável no Apoio ao Residente

1. A participação responsável e o envolvimento direto dos familiares no apoio ao/a cliente são desejáveis e altamente valorizados pela Misericórdia, dado que podem ser contributos inestimáveis para a qualidade de vida e bem-estar do/a residente.
2. A Misericórdia convida e incentiva os familiares a:
 - a. Visitarem;
 - b. Telefonarem;
 - c. Realizar Video-chamadas;
 - d. Enviarem mensagens, fotos ou cartas (a equipa técnica responsabiliza-se por entregar/mostrar as mesmas), usando para tal o endereço eletrónico: stcasa.alfandega@hotmail.com;
 - e. Festejar o aniversário do/a cliente com o mesmo na Misericórdia, assim como a Ceia de Natal (24 de dezembro) ou o almoço de Natal (25 de dezembro), em condições previamente acordadas com a Direção Técnica, caso não se reúnam as condições necessárias para o/a cliente os celebrar em casa com os familiares;
 - f. Estarem presentes em eventos e momentos significativos da vida do/a cliente;
 - g. Desempenharem pequenas tarefas diárias de apoio (apoio à alimentação);
 - h. Promoverem momentos de cultura e lazer (ler um livro, levar o residente a um passeio;

- i. Promover saídas ao exterior para contacto familiar de qualidade (de acordo com a autonomia e grau de dependência do utente);
- j. Envolverem-se na tomada de decisão, colaborando com a equipa técnica;
- k. Responsabilizarem-se pelo acompanhamento da saúde do/a residente e acompanharem-no em situações de consulta ou exames;
- l. Proporem-se desenvolver atividades em prol dos clientes, devidamente acordadas com a equipa técnica (sessão de música, ensinar uma técnica de artes plásticas, promoverem uma sessão de culinária, ...);
- m. Serem voluntários.

NORMA 39.^a | Acompanhamento em Situações de Emergência Hospitalar

- 1. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde pública disponíveis.
- 2. Nas situações de emergência relacionadas com a saúde e bem-estar do/a cliente, a pessoa indicada como contacto de emergência será contactada de imediato para acompanhamento do/a cliente.
- 3. Após contacto para a Linha de Emergência Nacional, o/a cliente será transportado para o Hospital.
- 4. Compete igualmente ao/à cliente assumir os custos do seu próprio regresso à Misericórdia.

NORMA 40.^a | Participação e Deslocação a Atividades Culturais e Recreativas no Exterior

- 1. A participação em passeios é determinada pela equipa técnica, em função das características da saída, da autonomia e do estado de saúde do/a cliente, de forma a garantir a segurança, conforto e bem-estar de todos os participantes.



2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação ou pagamento, devendo tal situação ser previamente informada aos/às clientes.
3. A autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo.
4. Durante os passeios, os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

NORMA 41.^a | Apoio Espiritual

Os clientes da ERPI têm a prerrogativa de participação em todos os atos de assistência religiosa que forem celebrados nas suas instalações segundo culto católico.

NORMA 42.^a | Gestão dos Bens do/a cliente

1. Na admissão será elaborada uma lista discriminada dos bens do/a cliente e cuja guarda confia à instituição, a qual é assinada pelo colaborador que os recebe e pelo/a cliente, sendo posteriormente arquivada no processo individual.
2. A Instituição não se responsabiliza por bens ou valores cuja guarda não lhe seja expressamente confiada e de cuja entrega não tenha sido redigido documento comprovativo.
3. Os bens de valor que não sejam de utilização diária ficarão guardados no cofre da Misericórdia, devendo a lista discriminada dos mesmos ser assinada, adicionalmente, pela pessoa responsável pelo cofre.
4. A Misericórdia reserva-se o direito de se recusar a guardar bens de valor, caso entenda de que não dispõe das condições necessárias para garantir a sua segurança.

5. Os valores em dinheiro de que os/as clientes possam ser portadores para despesas diárias são da exclusiva responsabilidade do residente.
6. No caso de o/a cliente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem familiares/responsáveis disponíveis para o efeito, a Misericórdia assumirá a sua gestão até à nomeação de um/a tutor/a.
7. Todos os/as clientes terão uma conta corrente, 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/a 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/à cliente por sua solicitação.
10. A Misericórdia será responsável junto do/a cliente e do seu familiar/responsável, pelos bens e valores que lhe tenham sido entregues, cabendo-lhe em caso de solicitação por que 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/a cliente tenha em conta corrente, nos termos dos números anteriores.
12. No caso de saída ou falecimento, os bens serão entregues ao mesmo ou familiares, sendo da responsabilidade dos mesmos a sua recolha e transporte.

13. Em caso de falecimento, os bens e valores que não sejam reclamados pelos seus sucessores no prazo de seis meses, reverterem a favor da Misericórdia.

NORMA 43ª | Funeral

1. As despesas com o funeral de um/a cliente são da inteira responsabilidade dos familiares ou herdeiros, salvo se o/a cliente não os possuir, caso em que a Misericórdia assume o compromisso e recebe qualquer benefício/subsídio da Segurança Social.
2. Se não houver sido realizada prévia comunicação escrita com as últimas vontades do/a cliente, que constará do processo individual para ser cumprida, caso não implique encargos excecionais para a Misericórdia, os funerais dos/as clientes realizam-se segundo as normas da instituição.

CAPÍTULO VII - RECURSOS

NORMA 44ª | Direção Técnica

A Direção Técnica desta ERPI compete a um/a técnico/a superior, cujo nome se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de coordenar o serviço, sendo responsável, perante a Mesa Administrativa, pelo funcionamento geral do mesmo.

NORMA 45.ª | Pessoal

O quadro de pessoal afeto à ERPI encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos definido de acordo com a legislação em vigor.

CAPÍTULO VIII - DIREITOS E DEVERES

NORMA 46ª | Direitos e Deveres dos/as Clientes

1. São direitos dos/as clientes:

- a. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b. Ser tratado/a com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais, sexuais e políticas;
- c. Ver cumprido o Plano Individual, o Regulamento Interno e o Contrato de Prestação de Serviços;
- d. Consultar informação constante no processo individual;
- e. Ser informado/a das normas e regulamentos vigentes;
- f. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Misericórdia, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo/a mesmo/a;
- g. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- i. À inviolabilidade da correspondência, sem a sua prévia autorização do mesmo ou da respetiva família;
- j. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Misericórdia;
- k. À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular, com os da saúde;
- l. Receber visitas de acordo com as normas da instituição.

2. São deveres dos/as clientes:

- a. Proceder à assinatura do Contrato de Prestação de Serviços, no ato da admissão;
- b. Cumprir o Plano Individual previamente acordado;
- c. Colaborar com a equipa da ERPI na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- d. Tratar com respeito e dignidade os/as restantes clientes, colaboradores e dirigentes da Misericórdia;
- e. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- f. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- g. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade e eventuais despesas acrescidas, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- h. Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno, bem como, de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- i. Comunicar por escrito ao/à Diretor/a Técnico/a, com 8 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporariamente ou 30 dias no caso de cessação;
- j. Zelar pela conservação boa utilização dos materiais, equipamentos e espaços.

NORMA 47.^a | Direitos e Deveres do/a Responsável pelo/a Cliente

1. O responsável é a pessoa (familiar ou não do/a cliente), que assume os Direitos e Deveres titulados pelo/a cliente ou por conta própria, e que se relaciona com a Misericórdia.



2. Para efeitos de relação contratual, a Misericórdia relaciona-se apenas com o/a responsável, prestando em exclusivo quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes relativos ao/à cliente.
3. São direitos do/a responsável pelo cliente:
 - a. Que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o/a cliente reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste/a;
 - b. Ser recebido pela Direção Técnica, sempre que o solicite e tal seja justificado;
 - c. Efetuar reclamações e sugestões;
 - d. Todos os demais direitos atribuídos ao/à cliente que não sejam de natureza pessoal daquele.
4. São deveres do/a responsável pelo/a cliente:
 - 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 Prestação de Serviços, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações;
 - b. Respeitar as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviços e presente Regulamento Interno, que não sejam de natureza pessoal do/a cliente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessado conjuntamente com o/a cliente;
 - c. A prestar todas as informações sobre o/a cliente relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do/a cliente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;



- d. A assinar o Contrato de Prestação de Serviços em nome próprio, e ainda como responsável quando, por qualquer razão, o/a cliente esteja impedido de o fazer.

NORMA 48.^a | Direitos e Deveres da Misericórdia

1. São direitos da Misericórdia:

- a. Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b. A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c. Receber atempadamente o pagamento da mensalidade e eventuais despesas acrescidas, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- d. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo/a cliente e/ou familiares, quando se justifique;
- e. Fazer cumprir o Contrato de Prestação de Serviços e o Regulamento Interno;
- f. Tomar conhecimento de quaisquer problemas com os/as clientes, de forma a implementar as medidas necessárias;
- g. Encaminhar o/a cliente para outra resposta social interna ou externa à Misericórdia, quando tal se justifique;
- h. Ao direito de suspender o serviço ou cessar o contrato, sempre que os/as clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento e que condicionem a eficaz prestação de serviços.

2. São deveres da Misericórdia:

- a. Respeitar a individualidade dos/as clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um/a;

- b. Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e. Cumprir o estabelecido no Regulamento Interno;
- f. Prestar os serviços constantes do contrato celebrado entre a Misericórdia e o/a cliente;
- g. Manter os processos dos/as clientes atualizados;
- h. Fornecer informação relevante dos/as clientes aos seus familiares e ser transparente nas relações e processos que dizem respeito aos supra citados, garantindo a confidencialidade dos dados e informações de terceiros;
- i. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos/as clientes;
- j. Dispor de livro de reclamações.

NORMA 49.^a | Direitos e deveres dos/as funcionários/as

- 1. O/A funcionário/a em serviço tem os seguintes direitos:
 - a. Consignados na legislação em vigor, nomeadamente ter condições de trabalho que não ofereçam riscos para a saúde;
 - b. A utilizar os espaços comuns e os destinados aos funcionários;
 - c. A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
 - d. A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhorem o seu desempenho;



- e. A ser respeitado pelos clientes e seus familiares, colegas de trabalho e superiores hierárquicos.
- 2. O/A funcionário/a 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 colegas de trabalho e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia;
 - c. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
 - d. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
 - e. Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus clientes e funcionários;
 - f. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da instituição, relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;
 - g. Participar nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;
 - h. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;
 - i. Contribuir para maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;
 - j. Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos seus interesses, participando os atos que os lesassem e de que tenham conhecimento;
 - k. Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral;
 - l. Tratar os responsáveis, clientes e visitantes, com a paciência e correção necessárias, não sendo permitidas insinuações,



- palavras ou ações que as ofendam ou atentem contra o seu pudor;
- m. Comunicar as faltas e deficiências de que tenham conhecimento, em especial no que respeita a:
 - n. Mobiliário, equipamento, roupas e objetos pessoais dos clientes e/ou funcionários;
 - o. Atos praticados pelos clientes, responsáveis, visitas e funcionários em desrespeito do que consta no Regulamento;
 - p. Não exercer qualquer influência nos clientes ou responsáveis, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores.

CAPÍTULO IX - CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

NORMA 50.^a | 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/a 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 por justa causa;
 - d. Incumprimento das cláusulas contratuais e do Regulamento Interno;
 - e. Inadaptação do/a cliente.
2. Em caso do/a cliente ou responsável pretenderem cessar o contrato, ter o de comunicar por escrito a sua decisão   Misericórdia com 30 dias de antecedência.



3. Em caso de caducidade por falecimento, o ponto anterior não se aplica, sendo que o valor a pagar pelos serviços será considerado ao dia, sendo emitida nota de crédito do valor remanescente.
4. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
5. Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - a. Quebra de confiança dos Outorgantes;
 - b. Existência de dívidas à Misericórdia, designadamente, duas ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c. Desrespeito pelas regras da ERPI, equipa técnica ou demais funcionários;
 - d. Incumprimento das responsabilidades assumidas aquando da assinatura do contrato de prestação de serviços.
6. A rescisão do contrato por justa causa, implica a saída do/a cliente das instalações da ERPI, no prazo máximo de 10 dias, sendo da sua conta, do/a familiar ou do seu responsável todas as despesas e procedimentos necessários, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.

CAPÍTULO X - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 51ª | Reclamações, Sugestões e Elogios

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado, na Receção, sempre que desejado, assim como Livro de Reclamações Eletrónico, disponível em www.livroreclamacoes.pt.
2. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade do Departamento da Qualidade da Misericórdia.
3. Não obstante o disposto nos números anteriores, quaisquer reclamações, sugestões e elogios podem ser diretamente apresentados à Diretora Técnica ou enviados para stcasa.alfandega@hotmail.com.

NORMA 52.^a | Livro de Registo de Ocorrências

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

NORMA 54.^a | Alterações ao Presente Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao à cliente e/ou responsável, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Quaisquer alterações serão comunicadas ao Instituto de Segurança Social, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

NORMA 55.^a | Integração de Lacunas e Omissões

Em caso de eventuais lacunas ou omissões, as mesmas serão supridas pela Mesa Administrativa da Misericórdia, tendo em conta a legislação em vigor.



NORMA 56.^a | 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, a 8 de fevereiro de 2025 em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Alfândega da Fé

O presente regulamento entra em vigor a 9 de fevereiro de 2025

Pela Mesa Administrativa,

(Provedor da Santa Casa de Misericórdia de Alfândega da Fé)