



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE AREZ (SCMA)

Lista de Revisões			
Revisão Nº	Tipo de Revisão	Página(s)	Data
0	Elaboração inicial	Todas	Novembro 2018
1	Artigos 13º/14º/32º/36º/45º/64º	10/21/22/28/36	Novembro 2019
2	Artigos 2º/5º/7º/18º/20º/46º/51º	5/6/7/13/15/29/30/32/33	Março 2024



ÍNDICE

CAPÍTULO I -- DENOMINAÇÃO E FINS DA ESTRUTURA RESIDENCIAL	4
ARTIGO 1º -- ÂMBITO DE APLICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO	4
ARTIGO 2º -- LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	4
ARTIGO 3º -- OBJETIVOS DO REGULAMENTO INTERNO	5
ARTIGO 4º -- MISSÃO, VISÃO E VALORES DA ERPI	5
ARTIGO 5º -- PRINCÍPIOS E OBJETIVOS GERAIS DA ERPI	5
ARTIGO 6º -- OBJETIVOS ESPECÍFICOS DA ERPI	6
ARTIGO 7º -- SERVIÇOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	7
ARTIGO 8º -- CAPACIDADE INSTALADA NA ERPI	8
CAPÍTULO II -- PROCESSO DE CANDIDATURA / ADMISSÃO DE UTENTES	8
ARTIGO 9º -- CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	8
ARTIGO 10º -- CRITÉRIOS DE ADMISSÃO DE UTENTES NA ERPI	8
ARTIGO 11º -- PROCESSO DE CANDIDATURA	9
ARTIGO 12º -- BASE DE DADOS DE INSCRIÇÕES	9
ARTIGO 13º -- ADMISSÃO NA ERPI	10
ARTIGO 14º -- ACOLHIMENTO DE UTENTES NA ERPI	11
ARTIGO 15º -- PERÍODO DE AMBIENTAÇÃO	12
ARTIGO 16º -- ALOJAMENTO DOS UTENTES	12
CAPÍTULO III -- RELAÇÕES CONTRATUAIS	13
ARTIGO 17º -- REGISTO DOS UTENTES	13
ARTIGO 18º -- CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	13
ARTIGO 19º -- COMUNICAÇÕES	14
ARTIGO 20º -- PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE	14
CAPÍTULO IV -- COMPARTICIPAÇÕES	15
ARTIGO 21º -- PRINCÍPIOS ORIENTADORES NA DETERMINAÇÃO DAS COMPARTICIPAÇÕES	15
ARTIGO 22º -- CONCEITOS	16
ARTIGO 23º -- DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO DO UTENTE	17
ARTIGO 24º -- CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA	18
ARTIGO 25º -- PROVA DOS RENDIMENTOS E DESPESAS DO UTENTE	19
ARTIGO 26º -- PROVA DOS RENDIMENTOS E DESPESAS DOS DESCENDENTES DE 1º GRAU DA LINHA RETA OU QUEM SE ENCONTRE OBRIGADO Á PRESTAÇÃO DE ALIMENTOS	19
ARTIGO 27º -- COMPARTICIPAÇÃO DOS DESCENDENTES DE 1º GRAU DA LINHA RETA OU QUEM SE ENCONTRE OBRIGADO Á PRESTAÇÃO DE ALIMENTOS	19
ARTIGO 28º -- PAGAMENTO DAS COMPARTICIPAÇÕES	20
ARTIGO 29º -- REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	20
ARTIGO 30º -- CASOS ESPECIAIS DE PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	21
ARTIGO 31.º -- COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES NÃO ABRANGIDOS POR ACORDO DE COOPERAÇÃO	21
CAPÍTULO V -- CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO	21



Regulamento Interno - Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI)

ARTIGO 32º -- HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	21
ARTIGO 33º -- ALIMENTAÇÃO	22
ARTIGO 34º -- PROIBIÇÕES	22
ARTIGO 35º -- NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS	22
ARTIGO 36º -- VISITAS	23
ARTIGO 37º -- AUSÊNCIAS, SAÍDAS, LICENÇAS OU DISPENSAS	23
ARTIGO 38º -- INTERNAMENTOS E OUTROS CUIDADOS DE SAÚDE	24
ARTIGO 39º -- CONDIÇÕES GERAIS DE ALOJAMENTO E FUNCIONAMENTO	24
ARTIGO 40º -- BENS E CONTAS CORRENTES	25
ARTIGO 41º -- RESPONSABILIDADE	26
CAPÍTULO VI -- DIREITOS E DEVERES	26
ARTIGO 42º -- DIREITOS DOS UTENTES	26
ARTIGO 43º -- DEVERES DOS UTENTES	26
ARTIGO 44º -- DIREITOS DA SCMA	27
ARTIGO 45º -- DEVERES DA SCMA	28
ARTIGO 46º -- RESPONSÁVEL PELO UTENTE	29
CAPÍTULO VII -- DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS	30
ARTIGO 47º -- SANÇÕES	30
ARTIGO 48º -- CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	30
CAPÍTULO VIII -- DO PESSOAL	32
ARTIGO 49º -- QUADRO DE PESSOAL	32
ARTIGO 50º -- FUNÇÕES DOS/AS COLABORADORES/AS	32
ARTIGO 51º -- DIREÇÃO TÉCNICA	32
ARTIGO 52º -- DEVERES GERAIS DOS/AS COLABORADORES/AS	33
ARTIGO 53º -- DIREITOS GERAIS DOS/AS COLABORADORES /AS	34
CAPÍTULO IX – CULTO	34
ARTIGO 54º -- CULTO CATÓLICO	34
ARTIGO 55º -- RELIGIÕES	34
CAPITULO X – FUNERAL	35
ARTIGO 56º -- FUNERAL E SUFRÁGIO	35
ARTIGO 57º -- DEVOLUÇÃO DO ESPÓLIO DO UTENTE	35
CAPÍTULO XI -- DISPOSIÇÕES FINAIS	36
ARTIGO 58º -- ACESSO À INFORMAÇÃO	36
ARTIGO 59º -- ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO INTERNO	36
ARTIGO 60º -- INTEGRAÇÃO DE LACUNAS E OMISSÕES	37
ARTIGO 61º -- DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES	37
ARTIGO 62º -- LIVRO DE RECLAMAÇÕES E CAIXA DE SUGESTÕES E ELOGIOS	37
ARTIGO 63º -- LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS	37
ARTIGO 64º -- VIGÊNCIA DO REGULAMENTO INTERNO	37



CAPÍTULO I -- DENOMINAÇÃO E FINS DA ESTRUTURA RESIDENCIAL

ARTIGO 1º -- ÂMBITO DE APLICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO

1. O presente Regulamento Interno contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos Utentes, da Resposta Social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, da Irmandade da Santa Casa da Misericórdia de Arez, presentemente com sede na rua Alexandre Herculano nº 68, em Arez, 6050 – 201 Arez, concelho de Nisa, distrito de Portalegre. Telefone n.º 245748151. *E-Mail:* misericordia.arez@gmail.com. Contribuinte nº 501 426 531. Doravante abreviadamente designadas, respetivamente por ERPI e SCMA.
2. A ERPI constitui uma Resposta Social desenvolvida em alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que serão desenvolvidas atividades de apoio social e os cuidados mencionados no âmbito desta valência serão prestados na Casa do Cruzeiro, propriedade da SCMA, localizada no Largo António de Almeida Bastos, em Arez. As suas instalações são compostas por:
 - a) Quartos duplos, de casal e quartos individuais (36 camas), todos com casa de banho privativa;
 - b) Demais instalações exigidas pela legislação em vigor;
 - c) Zona exterior com horta, jardim e espaço para criação de pequenos animais;
 - d) Zonas de estar ao ar livre, consoante a orientação solar, uma delas tirando partido da existência de um enorme sobreiro no jardim com piso elevado e banco circular ao redor do tronco para melhor aproveitamento da sombra;
 - e) Área exterior com cerca de 10 000 metros quadrados, onde se incluem sobreiros de grande porte e oliveiras centenárias por entre os quais será possível fazer atividades ao ar livre, caminhar e repousar em segurança.
3. A ERPI, não tem por enquanto, acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Portalegre.

ARTIGO 2º -- LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Este estabelecimento prestador de serviços é norteado pelos princípios gerais estabelecidos no Compromisso em vigor na SCMA, pelo presente Regulamento Interno e ainda pelo estipulado conforme:

1. Decreto - Lei n.º 172 - A/2014, de 14 de Novembro - Aprova o Estatuto das IPSS;
2. Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio - Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
3. Portaria n.º 67/2012, de 21 de Março - Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas;
4. Portaria n.º 196-A/2015, de 1 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. e as IPSS`S;



Regulamento Interno - Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI)

5. Decreto-Lei n.º 33/2014, de 04 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;
6. Circulares de Orientação Técnica nº 4 e 5, acordadas em sede de CNAAPAC
7. Protocolo de Cooperação em vigor;
8. Portaria n.º 349/2023, de 13 de novembro – Define as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento dos lares para idosos.
9. Demais legislação em matéria de cooperação e outra legislação complementar publicada e a publicar.

ARTIGO 3º -- OBJETIVOS DO REGULAMENTO INTERNO

O presente Regulamento Interno visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos Utentes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e cumprimento das regras de funcionamento da ERPI;
3. Promover a participação ativa de todos os Utentes ou seus representantes ao nível da gestão da resposta social.

ARTIGO 4º -- MISSÃO, VISÃO E VALORES DA ERPI

1. A ERPI tem por missão ser a «casa de família» dos seus Utentes (daí a designação de «Casa do Cruzeiro») que necessitam de assistência e apoio, contribuindo para a estabilização, autonomia ou estimulação do envelhecimento baseado num estilo de vida saudável e integração social;
2. A visão da SCMA é ser uma Instituição de referência a nível regional na promoção de respostas sociais adequadas às necessidades sentidas pelos cidadãos.
3. Os valores da ERPI estão alinhados com a Missão e Visão da SCMA e são os seguintes:

Equidade - Promover a todos a igualdade no acesso aos cuidados independentemente da condição social, económica ou religiosa;

Ética - Respeito pelos valores éticos e deontológicos relativos ao exercício da atividade de modo a prestar um serviço digno;

Rigor e Transparência - Consolidar o rigor Institucional através de uma relação de transparência e credibilidade entre todos os intervenientes;

Qualidade e Eficiência - Apostar na qualidade dos serviços prestados sem descurar a eficiência e a sustentabilidade económica.

ARTIGO 5º -- PRINCÍPIOS E OBJETIVOS GERAIS DA ERPI

1. Constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão da ERPI, além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional e caritativa da Misericórdia, os princípios da dignidade humana, da família como célula fundamental da sociedade, da co-responsabilidade, da entreatajuda e participação, da universalidade, da justiça social, da proporcionalidade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da tolerância e da informação.



Regulamento Interno - Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI)

2. Constituem objetivos gerais da ERPI, os seguintes:
- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicosocial das pessoas idosas;
 - b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento activo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;
 - c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento;
 - d) Potenciar a integração social.
 - e) Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;
 - f) Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com respeito pela individualidade, interesses e capacidade, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família;
 - g) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades da ERPI;
 - h) Fomentar as relações sociais, a convivência, a entajuda e o espírito de comunidade;
 - i) Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal e das altas hospitalares,

ARTIGO 6º -- OBJETIVOS ESPECÍFICOS DA ERPI

A ERPI, através dos seus procedimentos e atividades, visa alcançar os seguintes objetivos específicos:

- a) Acolher pessoas idosas, cuja situação social, familiar, económica e/ou de saúde, não lhes permite permanecer no seu meio habitacional de vida;
- b) Prestar os apoios necessários às famílias dos idosos, no sentido de preservar e fortalecer os laços familiares;
- c) Proporcionar alojamento, alimentação, assistência religiosa, ajuda psicológica e ocupação organizada e acompanhada dos tempos livres;
- d) 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;
- e) Encaminhar e acompanhar as pessoas idosas para soluções adequadas à sua situação;
- f) Facultar ao Utente o acesso a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura, assim como a festas e passeios;
- g) Potenciar o convívio social entre os Utentes e os seus familiares, amigos e comunidade, como forma de desenvolvimento de uma vida afetiva, estimulante e equilibrada;
- h) Preservar a individualidade e personalidade de cada Utente valorizando a sua história de vida e os seus hábitos e costumes;
- i) Procurar soluções que possam complementar internamento, desde que tenham o acordo do idoso e seus familiares;



Regulamento Interno - Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI)

- j) Assegurar 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;
- k) Concretizar atividades individuais ou de grupo, em correspondência com os interesses manifestados pelos idosos, possibilitando um projeto de vida com qualidade;
- l) Articular com os serviços de saúde, de forma a permitir uma correta ação preventiva e uma adequada resposta em caso de doença.

ARTIGO 7º -- 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 ou de nutricionista da instituição, caso exista;
 - c) Apoio nas refeições quando necessário;
 - d) Cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem;
 - e) Tratamento de roupa;
 - f) Higiene e conforto dos espaços;
 - g) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir, para um clima de relacionamento saudável entre os Utentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
 - h) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
 - i) Cuidados de enfermagem (engloba a administração de fármacos, quando prescritos), bem como, o acesso a cuidados de saúde.
 - j) Outras atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico-recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos residentes;
 - k) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos residentes;
 - l) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar.
2. A ERPI pode, ainda, disponibilizar outro tipo de produtos ou serviços, designados de produtos ou serviços complementares de apoio, não abrangidos pela mensalidade, e que devem ser pagos mediante a tabela de preços em vigor, como por exemplo:
 - a) Transporte e acompanhamento a cuidados de saúde;
 - b) Aquisição de bens e serviços;
 - c) Outros produtos ou artigos de higiene e saúde;
 - d) Cuidados de imagem;
 - e) Outros produtos ou serviços, dependendo da disponibilidades e concordância da SCMA,
 - f) Turismo sénior;



Regulamento Interno - Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI)

g) Fisioterapia;

ARTIGO 8º -- CAPACIDADE INSTALADA NA ERPI

A capacidade da ERPI é de 36 Utentes de ambos os sexos;

CAPÍTULO II -- PROCESSO DE CANDIDATURA / ADMISSÃO DE UTENTES

ARTIGO 9º -- CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições para admissão de utentes na ERPI:

- a) Ser pessoa com 65 ou mais anos de idade que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
- b) Ser pessoa adulta com idade inferior a 65 anos de idade, que se encontre em situação de exceção devidamente justificada;
- c) Ser pessoa que necessite de alojamento, em situações pontuais, decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador;
- d) Concordância clara do Utente de querer ingressar na ERPI ou do seu Responsável;
- e) Concordância clara do Utente e do seu Responsável com os princípios, valores e as normas regulamentares constantes do Regulamento Interno da ERPI.

ARTIGO 10º -- CRITÉRIOS DE ADMISSÃO DE UTENTES NA ERPI

1. Sempre que a capacidade da ERPI não permita a admissão de todos os candidatos inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios:
 - Inexistência, indisponibilidade ou ausência de apoio / retaguarda;
 - Grau de dependência para desenvolver autonomamente as atividades da vida diária;
 - Pessoa económica e socialmente desfavorecida;
 - Frequentar outra resposta social ou serviços da SCMA;
 - Ter cônjuge integrado na ERPI;
 - Ser natural, residente ou ligado afetivamente a Arez ou à SCMA;
 - Ser Irmão da SCMA (com as quotas em dia);
 - Estar em situação de perigo, risco social ou negligência;
 - Isolamento social e geográfico.
2. A Mesa Administrativa terá competência para decidir casos omissos ou não previstos no ponto anterior.
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.
4. Em caso de situações semelhantes, têm prioridade os Utentes que frequentem outra resposta social e cujo agravamento do seu estado justifique a sua institucionalização.



Regulamento Interno - Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI)

5. A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão de candidatos.

ARTIGO 11º -- 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 SCMA.
2. O candidato deverá dirigir-se ao(à) Director(a) Técnico(a) da ERPI, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá nesse momento entregar cópia dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de identidade/Cartão de Cidadão;
 - b) 2 Fotos atuais;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
 - d) Cartão de Contribuinte;
 - e) Cartão de Saúde (SNS);
 - f) Relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do utente;
 - g) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - h) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - i) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
 - j) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
 - k) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
 - l) Os Descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à Prestação de Alimentos deverão fornecer, igualmente, os documentos exigidos nas alíneas a), g), h), i), e j);
 - m) Em casos especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela / curatela;
 - n) Outros documentos que a equipa técnica considere convenientes para avaliação da real situação do candidato a utente.
3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
4. As inscrições serão aceites durante todo o ano. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus rendimentos.

ARTIGO 12º -- BASE DE DADOS DE INSCRIÇÕES



Regulamento Interno - Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI)

1. Na base de dados serão registadas as inscrições de potenciais Utentes, para posteriormente, proceder à admissão.
2. A lista de candidatos é atualizada anualmente. No caso em que o candidato ou o seu representante informar que não está interessado na sua manutenção na lista de candidatos o processo é arquivado, na área administrativa, por um período mínimo de um ano e conseqüentemente é atualizada a lista.
3. Quando o candidato e/ou responsável informar a Instituição sobre novos factos da sua situação socioeconómica, os quais configurem alterações às condições existentes à data da sua inscrição, proceder-se-á a avaliação dos novos requisitos

ARTIGO 13º -- ADMISSÃO NA ERPI

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato feita pelo Diretor(a) Técnico (a) destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas princípios e valores da SCMA.
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 Utentes e a atribuição da respetiva comparticipação mensal.
3. A admissão será sempre condicionada a um período experimental;
4. A ERPI deve no ato de admissão:
 - a) Prestar ao Utente e/ou Responsável, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do Utente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano da ERPI;
 - b) Informar o Utente e/ ou o Responsável do valor da comparticipação a pagar à SCMA;
 - c) Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual previamente definido com o Utente / Responsável, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
 - d) Entregar ao Utente e/ou seu Responsável uma cópia do Regulamento Interno. O Regulamento Interno, salvo em casos excecionais e a pedido do Responsável, ser-lhe-á entregue via e-mail;
 - e) Elaborar a relação dos bens e valores que o Utente traz consigo, a qual será assinada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a), pelo próprio Utente ou Responsável, a quem será entregue um duplicado;
 - f) Quando da admissão o Utente ou o Responsável deverá entregar todas as peças de roupa e atalhados que o acompanham e todos os bens passíveis de marcação, devidamente marcados com o número que lhe foi atribuído;
 - g) O procedimento anterior deve ser seguido mesmo posteriormente à sua admissão sempre que tal se verifique.
5. Será solicitado ao Responsável pelo pedido de acolhimento que assuma:
 - a) A obrigação de acompanhar e apoiar a pessoa a acolher durante a estadia na ERPI;
 - b) A responsabilidade de se providenciar pela receção do Utente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de alojamento e prestação de serviços;



Regulamento Interno - Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI)

6. A falta de veracidade nas informações prestadas pelo Responsável ou pelo Utente, poderá originar a não admissão do Utente no equipamento ou a respetiva exclusão.

ARTIGO 14º -- ACOLHIMENTO DE UTENTES NA ERPI

1. O Programa de Acolhimento é implementado durante o período de adaptação acordado com o Utente e/ou o seu Responsável, não devendo ser inferior a 30 dias. Neste período dar-se-á especial atenção a todas as questões relacionais, com vista a estabelecer laços de relação de proximidade, facilitadores deste processo.
2. No primeiro dia, estará presente o(a) Diretor(a) Técnico(a), que com um colaborador responsável pelo Utente desenvolverá as seguintes funções:
 - a) Apresentar a equipa de colaboradores da Instituição e respetivo conteúdo funcional;
 - b) Ser-lhe-á indicado o respetivo quarto e será acompanhado na visita às instalações e apresentado aos demais Utentes;
 - c) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
 - d) Avaliar as reações do Utente;
 - e) Prestar todos os esclarecimentos em caso de necessidade;
 - f) Inventariar os bens do Utente. A Instituição não procederá à inventariação dos pertences do Utente não apresentados para o efeito nem de bens facilmente deterioráveis ou perecíveis;
 - g) De todos os bens passíveis de inventariação que o Utente seja portador será elaborada uma relação discriminativa, assinada pelo mesmo, Responsável ou representante legal. Dessa relação fazem parte as fotografias correspondentes aos bens incluídos;
 - h) O procedimento anterior deve ser seguido posteriormente à admissão sempre que tal se verificar;
 - i) A SCMA apenas poderá ser responsabilizada pelos bens à sua guarda, constantes da relação mencionada nas alíneas f), g) e h);
 - j) A SCMA não assume a responsabilidade por bens ou valores desaparecidos aos utentes que saiam da sua guarda, considerando que diariamente diversas pessoas circulam nas instalações, por motivos diversos. Não obstante será iniciado um inquérito para apurar o sucedido que poderá ter consequências disciplinares, caso se justifiquem;
 - k) Evidenciar a importância do suporte afetivo e emocional da família/pessoas próximas, para o bem-estar do Utente na Instituição.
 - l) Evidenciar a importância da participação da família / pessoas próximas do Utente em todas as atividades desenvolvidas pela Instituição;



Regulamento Interno - Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI)

- m) Recordar, sempre que se julgue necessário, as regras de funcionamento da estrutura, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço e no bem-estar do Utente.
- n) Divulgar os mecanismos de participação na organização, nomeadamente o sistema de apresentação de sugestões e reclamações.

ARTIGO 15º -- PERÍODO DE AMBIENTAÇÃO

1. A admissão será feita sempre condicionada ao período experimental não superior a 60 dias, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições deste Regulamento.
2. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços e alojamento durante este período, o Utente não será reembolsado das mensalidades já pagas.
3. Não serão admitidos Utentes cujo comportamento seja expectável de perturbar o regular funcionamento da Instituição ou o seu cuidado implique meios e pessoal especializado fora do quadro definido para a ERPI.
4. Durante o período de ambientação os Técnicos deverão aprofundar aspetos relativos à caracterização do Utente e avaliar as suas necessidades de intervenção, de acordo com os objetivos gerais e específicos da ERPI.
5. Se, durante este período, o Utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à sua inadaptação, procurando que sejam ultrapassados, estabelecendo-se novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer à família, de rescindir o contrato de alojamento e prestação de serviços.
6. A SCMA poderá tomar a iniciativa de rescindir o contrato face a casos em que a adaptação não ocorra e haja risco de tal influenciar a qualidade de vida dos restantes Utentes e trabalhadores e a qualidade do serviço prestado.
7. Nos casos de não adaptação do Utente, qualquer das partes pode denunciar o acordo, por escrito e com antecedência mínima de 15 dias. Nestes casos, o Utente ficará a cargo do Responsável ou representante legal, sendo pago o valor devido ao período de permanência na Resposta Social;
8. Quando por algum motivo o Utente desejar desistir da Resposta Social ERPI deverá comunicar essa intenção com 30 dias de antecedência, devendo a comunicação ser feita por escrito, indicando o motivo da desistência. Caso este se refira a falha de qualidade do serviço prestado a mesma será investigada e corrigida, independentemente da permanência ou desistência do Utente.

ARTIGO 16º -- ALOJAMENTO DOS UTENTES

1. O alojamento dos Utentes será feito em quartos individuais ou duplos, todos com casa de banho privativa, procurando-se agrupá-los de forma a conseguir-se um bem-estar acolhedor.



Regulamento Interno - Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI)

2. Quando estritamente necessário, os Utentes poderão ser transferidos de quarto.
3. Os casais serão alojados, sempre que possível, em quartos de casal ou de duas camas.
4. Todavia, se se verificar o falecimento, ou outra forma de separação definitiva de um dos conjugues, o sobrevivente ou ambos, poderão ser transferidos para um quarto apropriado à sua nova situação, logo que possível;

CAPÍTULO III -- RELAÇÕES CONTRATUAIS

ARTIGO 17º -- REGISTO DOS UTENTES

A ERPI dispõe do registo de admissões dos Utentes atualizado, em suporte informático, onde conste a identificação do Utente, datas de entrada, de saída, motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência.

ARTIGO 18º -- 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 Utente.
2. As normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os Utentes e seu Responsável, devem manifestar integral adesão.
3. É celebrado, por escrito, contrato de alojamento e prestação de serviços, atividades e cuidados com o Utente e/ou seu Responsável ou, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes e a discriminação dos serviços, atividades e cuidados a prestar aos residentes que se encontrem incluídos na mensalidade, devendo o contrato ser alterado em função da evolução das necessidades. Do contrato é entregue um exemplar ao Utente ou Responsável ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
4. Em caso de alteração ao contrato de alojamento e prestação de serviços, será elaborada uma adenda a autenticar pelas partes, que será entregue aos outorgantes que constam no documento inicial.
5. Sempre que o Utente não possa assinar o Regulamento Interno e o referido contrato de alojamento e prestação de serviços, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo seu Responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do Utente, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de Responsável, devendo ainda ser aposta impressão digital do Utente, e escrever-se a termo de rogo.
6. O Regulamento Interno, salvo em casos excecionais e a pedido do Responsável, ser-lhe-á entregue via *e-mail*.

A ERPI deve garantir que o utente toma conhecimento do teor do contrato de prestação de serviços, do regulamento interno e do PIC, de uma forma que assegure a sua compreensão por parte do utente.



ARTIGO 19º -- 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.
2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a SCMA proceder ao envio dos recibos de participação 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 dos 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.

ARTIGO 20º -- PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

Para cada Utente que usufrua dos serviços prestados pela ERPI será organizado e mantido atualizado um Processo Individual e Confidencial de Utente tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na Instituição. Este processo é numerado, deve ser de acesso restrito, nos termos da legislação aplicável, estar arquivado nas instalações da ERPI e deve englobar:

1. Área sociofamiliar

- a) Ficha de inscrição;
- b) Ficha de admissão;
- c) Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
- d) Fotocópia do Cartão de Contribuinte;
- e) Fotocópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- f) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- g) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- h) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- i) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
- j) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- k) Documento(s) comprovativo(s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente [documentos comprovativos dos últimos três meses], etc.);
- l) Documento onde conste o cálculo da participação a liquidar à ERPI;



Regulamento Interno - Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI)

- m) Registo de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
- n) Identificação e contacto do Responsável pelo acolhimento do Utente ou dos familiares;
- o) Avaliação social da pessoa, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida;
- p) Exemplar do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados;
- q) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
- r) Plano Individual de Cuidados (PIC), nos termos previstos no artigo 9º.-A;
- s) Identificação e contacto do médico assistente;
- t) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com indicação da data e motivo.

2. Área da saúde

- a) Processo de Saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- b) Fotocópia do Cartão de Utente do Centro de Saúde;
- c) Identificação e contacto do médico assistente;
- d) Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do Utente;
- e) Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do Utente na ERPI.

3. Área jurídica

- a) O Utente e/ou o seu Responsável ou quando exista o representante legal, deverão assinar um contrato de prestação de serviços e alojamento com a SCMA, donde conste obrigatoriamente os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo Utente, bem como a comparticipação mensal para com a ERPI, sujeitando-se o Utente às atualizações do valor do Rendimento *Per Capita* ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa no início de cada ano civil;
- b) Cessaçãõ do contrato de alojamento e prestação de serviços com indicação da data e motivo.

CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÕES

ARTIGO 21º -- PRINCIPIOS ORIENTADORES NA DETERMINAÇÃO DAS COMPARTICIPAÇÕES

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

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



Regulamento Interno - Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI)

2. Princípio da justiça social – pressupõe a existência de uma proporcionalidade no cálculo da comparticipação, para que os Utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores;
3. Princípio da proporcionalidade – a comparticipação de cada Utente deve ser determinado de forma proporcional ao seu rendimento.

ARTIGO 22º -- CONCEITOS

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

1. Para a resposta social ERPI, o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta social.
2. Rendimento Mensal Líquido do Utente e/ou dos descendentes de 1º grau da linha reta ou quem se encontre obrigado à prestação de alimentos – é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os subsídios de férias e de Natal.

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

2.1 Do trabalho dependente;

2.2 Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;

2.3 De pensões (de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos);

2.4 De prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;

2.5 Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

2.6 Prediais - consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:

a) As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;

b) As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;

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

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

e) 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



Regulamento Interno - Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI)

igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial;

- f) O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, 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;

2.7 De capitais - consideram-se os rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente:

- a) Os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros;
- b) Sempre que os rendimentos referidos na alínea 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 sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
- c) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);

3. Para apuramento do montante do rendimento do Utente consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

4. Despesas Fixas – consideram-se despesas mensais fixas do Utente, mediante prova:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- e) As despesas mensais fixas, a que se refere a alínea b), c) e d) têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.
- f) A comparticipação dos descendentes e outros familiares é considerada também, como despesa do respetivo agregado familiar.

ARTIGO 23º -- DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO DO UTENTE

1. A comparticipação do Utente, devida pela utilização de serviços ou equipamentos da ERPI previstos no ponto 1, do art. 7º do presente regulamento, é determinada pela aplicação de uma percentagem, variável entre os 80% e 90% sobre o seu rendimento “*per capita*”.

2. Os Complementos por Dependência fazem parte do rendimento do Utente para o cálculo do rendimento *per capita*.

3. A percentagem para as ERPI poderá ser elevada até 90% do rendimento “*per capita*” relativamente aos Utentes que, de acordo com as escalas de avaliação de autonomia em vigor, revelem um maior grau de dependência e que, por isso, onerem significativamente o respetivo custo.

4. Nos casos em que se verifique alteração da situação de dependência, mediante avaliação do grau de



Regulamento Interno - Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI)

dependência, pode a Mesa Administrativa rever a comparticipação do Utente, comunicando ao Utente e/ ou Responsável ou representante legal as alterações no prazo de 30 dias.

5. Consideram-se bens e serviços suplementares, não contemplados na comparticipação mensal e que são pagos integralmente pelos Utentes e/ou Responsável ou representante legal, designadamente, as seguintes:

- a) Aquisição de medicação;
- b) Aquisição de material de incontinência (ex. fraldas, pensos);
- c) Consultas com médicos especialistas;
- d) Sessões de fisioterapia individualizada;
- e) Realização de análises clínicas e de exames complementares de diagnóstico;
- f) Despesas com vestuário;
- g) Taxas moderadoras;
- h) Transporte em táxi ou ambulância;
- i) Despesas inerentes ao falecimento se o Utente não estiver sob a responsabilidade da SCMA;
- j) Acompanhamento em situações de doença súbita, acidentes ou outra situação grave, para consultas, análises clínicas ou exames complementares de diagnóstico;
- k) Despesas relacionadas com atividades culturais, tais como, ingressos em museus, espetáculos e outros;
- l) Tudo o não previsto no contrato de alojamento e prestação de serviços.

6. No caso de o Utente usufruir dos bens e serviços mencionados no nº anterior, será cobrado um valor referente a esse bem/serviço, de acordo com o preço do produto/serviço no mercado ou conforme a tabela praticada pela SCMA, a qual estará afixada em local visível.

7. O pagamento dos serviços previstos no nº5 será feito no mês seguinte ao da prestação desse serviço, até ao dia fixado para pagamento da comparticipação familiar.

8. Em caso de alteração da tabela prevista no nº5 os Utentes, Responsáveis ou representantes legais serão avisados, com antecedência.

ARTIGO 24º -- CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

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

$$RAF / 12 - D$$

$$RC = \text{-----}$$

n

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento agregado familiar (anual ou anualizado)



Regulamento Interno - Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI)

D= Despesas mensais fixas

n= Número de elementos do agregado familiar

2. Para a resposta social ERPI, o agregado familiar a considerar, é apenas a pessoa destinatária desta resposta social.

ARTIGO 25º -- PROVA DOS RENDIMENTOS E DESPESAS DO UTENTE

1. A prova dos rendimentos do Utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.
2. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do Utente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
3. A prova das despesas fixas do Utente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos de despesa mensal/empréstimo bancário para habitação própria e permanente e de despesas com saúde e com a aquisição de medicamentos de uso continuado no caso de doença crónica, referentes aos três últimos meses e à declaração médica.
4. A SCMA reserva-se o direito de averiguar pelos meios legais ao seu dispor, as declarações e documentação apresentada, bem como ponderar outros critérios e fontes de rendimento do agregado familiar, sempre que, da análise efetuada aos documentos disponibilizados e do conhecimento que houver do nível social das famílias, resultem fortes indícios de omissões ou de declarações que suscitem dúvidas quanto aos valores apurados.
5. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a SCMA convencionar um montante de comparticipação do Utente.

ARTIGO 26º -- PROVA DOS RENDIMENTOS E DESPESAS DOS DESCENDENTES DE 1º GRAU DA LINHA RETA OU QUEM SE ENCONTRE OBRIGADO À PRESTAÇÃO DE ALIMENTOS

A prova dos rendimentos e das despesas fixas dos descendentes de 1º grau da linha reta ou quem se encontre obrigado à prestação de alimentos é sujeita às regras presentes no artigo anterior.

ARTIGO 27º -- COMPARTICIPAÇÃO DOS DESCENDENTES DE 1º GRAU DA LINHA RETA OU QUEM SE ENCONTRE OBRIGADO À PRESTAÇÃO DE ALIMENTOS

1. À Comparticipação do Utente poderá acrescer a comparticipação dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre obrigado à prestação de alimentos, determinada de acordo com a sua capacidade económica e financeira
2. Para efeitos de determinação da comparticipação do número anterior, deve atender-se à respetiva capacidade económica avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e o número de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação.
3. Consideram-se sem capacidade económica os descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se



Regulamento Interno - Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI)

encontre obrigado à prestação de alimentos, com um rendimento per capita inferior a 25% da Remuneração Mínima Mensal Garantida.

4. Os descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre obrigado à prestação de alimentos com capacidade económica, expressam livremente o seu acordo com a mensalidade definida, através da assinatura do contrato de alojamento e prestação de serviços.
5. Os descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre obrigado à prestação de alimentos são solidariamente responsáveis por tudo o que vier a ser devido à SCMA, pela celebração do contrato de alojamento e prestação de serviços, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações.
6. Cabe à Mesa Administrativa aprovar o montante das respetivas participações mensais, sob proposta dos Serviços Administrativos.

ARTIGO 28º -- PAGAMENTO DAS PARTICIPAÇÕES

1. O pagamento da participação familiar pode ser efetuado, todos os dias úteis, até ao dia 10 do mês a que respeita, na Secretaria da SCMA, ou através de transferência bancária, devendo neste caso, entregar um comprovativo do Banco para que a transferência seja efetuada todos os meses;
2. A primeira participação é paga no ato de admissão;
3. As ausências do Utente, devidamente fundamentadas, com duração consecutiva igual/superior a quinze dias, conferem direito à redução de 10% e igual ou superior a 30 dias, uma redução de 25% sobre a mensalidade;
4. Sem prejuízo do disposto no número anterior, os atrasos nos pagamentos superiores a 60 dias conferem à SCMA o direito de rescisão do contrato de alojamento e prestação de serviços, mediante notificação escrita ao Utente, Responsável ou representante legal;

ARTIGO 29º -- REVISÃO DA PARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. As participações familiares devidas são atualizadas no início de cada ano civil com a atualização dos rendimentos e despesas do agregado familiar do Utente;
2. Para efeitos do disposto no número anterior, será solicitado ao Utente/ Responsável ou representante legal que faça prova dos seus rendimentos e despesas, bem como do seu agregado familiar, mediante a apresentação das declarações de IRS, e respetivas notas de liquidação, atualização das pensões de reforma e outros documentos comprovativos da sua real situação, de modo a atualizar a participação familiar;
3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, sempre que ocorra a alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da Participação Familiar Mensal, designadamente, alterações ao nível dos rendimentos do agregado familiar, pode a SCMA proceder à revisão da participação. Para isso, o Utente, os familiares ou representantes legais devem informar o(a) Diretor(a) Técnico(a), de quaisquer alterações;
4. A entrega dos documentos probatórios é efetuada na Secretaria da SCMA, todos os dias úteis, das



Regulamento Interno - Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI)

09:00h às 12:30h e das 14:00h às 17:30h;

5. Sempre que o Utente, Responsável ou representante legal não façam prova ou, da análise efetuada aos documentos disponibilizados e do conhecimento que houver do nível social das famílias, resultem fortes indícios de omissões ou de declarações que suscitem dúvidas quanto aos valores apurados, a SCMA efetuará as diligências complementares que considere mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade, convencionando um montante de participação, até à regularização da situação.

ARTIGO 30º -- CASOS ESPECIAIS DE PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Iniciando-se a prestação de serviços de ERPI na primeira quinzena do mês, o Utente é responsável pelo pagamento da totalidade da participação, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da prestação de serviços se iniciar na segunda quinzena do mês;
2. Em caso de óbito do Utente, se o óbito ocorrer até ao dia 15 inclusive do respetivo mês, deve pagar 50% do valor da participação, se o óbito ocorrer após o dia 15 é devido o valor total da participação, pelo que neste caso não são efetuadas devoluções da mensalidade paga;
3. Se a participação familiar não estiver regularizada, em caso de óbito, o Responsável ou representante legal deve proceder à regularização até ao final do mês seguinte

ARTIGO 31.º -- COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES NÃO ABRANGIDOS POR ACORDO DE COOPERAÇÃO

Relativamente aos Utentes que, dentro da capacidade definida, se não encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da participação do Utente e/ou Responsável ou representante legal.

CAPÍTULO V -- CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

ARTIGO 32º -- HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

1. A ERPI funciona ininterruptamente todo o ano, 24h por dia.
2. O período de atividade diurna decorre das 6h00m às 22h00m e o período de silêncio noturno decorre das 22h00m às 6h00m;
3. As refeições serão servidas no refeitório da Instituição pelo seguinte horário:
 - Pequeno-Almoço – entre as 8h30m e as 10h30;
 - Almoço – entre 12h00 e as 13h00;
 - Lanche – entre as 15h30m e as 16h30;
 - Jantar – entre as 18h30m e as 19h30;
 - Ceia ligeira - às 21h30.
3. O Utente respeitará os horários das refeições estabelecidos, salvo em situações especiais atendíveis pelo(a) Diretor(a) Técnico(a), ouvida a Mesa Administrativa, se necessário.



Regulamento Interno - Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI)

ARTIGO 33º -- ALIMENTAÇÃO

1. A alimentação é variada, equilibrada e igual para todos, mas o Utente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde e de acordo com as disposições correntes na dietética e no nutricionismo, resultando numa ementa semanal que é afixada em local visível;
2. As dietas especiais carecem de prescrição médica;
3. As refeições são servidas na sala de refeições da ERPI. Só em casos especiais devidamente justificados pela equipa, as mesmas poderão ser servidas nos quartos

ARTIGO 34º -- PROIBIÇÕES

1. Para o regular funcionamento da ERPI é proibido aos Utentes:
 - a) Adquirir e trazer para a ERPI, bebidas alcoólicas, estupefacientes ou produtos semelhantes, para seu uso ou uso de outrem;
 - b) Trazer para seu uso alimentos que lhe estejam vedados por indicação médica;
 - c) Usar nas instalações privativas quaisquer alimentos servidos no refeitório.
 - d) Possuir nos quartos, qualquer espécie de alimentos suscetíveis de se deteriorarem ou provocarem cheiros;
 - e) Fumar no interior das instalações;
 - f) Usar material inflamável, fósforos, isqueiros ou materiais semelhantes;
 - g) Acender incensos, velas de cera ou outro material inflamável;
 - h) Danificar ou vandalizar voluntariamente qualquer bem, viatura, equipamento ou instalações, independentemente de quem seja o seu proprietário;
 - i) Beneficiar direta ou indiretamente os trabalhadores visando obter tratamento privilegiado.
 - j) Quaisquer outras situações atentatórias contra bens ou pessoas não previstas nas alíneas anteriores, serão decididas pela Mesa Administrativa, caso a caso, sob propostas do(a) Diretor(a) Técnico(a).
2. O desrespeito por estas regras, caso tenham origem em negligência ou desrespeito voluntário, poderá implicar a responsabilização pelos atos praticados ou pelos danos causados;

ARTIGO 35º -- NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

1. Compete a todos seguirem uma postura de prevenção de eventuais situações de negligência, abusos e maus-tratos (à frente designadas como maus-tratos), tal como é preconizado no Manual de Gestão de Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos da SCMA;
2. Caso se suspeite ou se presenciem situações de maus-tratos, deverão estas ser imediatamente comunicadas oralmente ou por escrito ao/a Diretor/a Técnico/a;
3. O/A Diretor/a Técnico/a descreverá de imediato o sucedido no Registo de Incidente Crítico, propondo uma forma de abordar/resolver a situação descrita que apresentará à Mesa Administrativa para deliberar de forma informada sobre o modo de atuação;



Regulamento Interno - Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI)

4. Se o alegado agressor for da Direção, o procedimento será idêntico. Na/s reunião/ões de apreciação e deliberação sobre o caso o alegado agressor não participará;
5. Todos os que tendo conhecimento de maus-tratos não os divulguem, poderão ser considerados cúmplices perante a Lei;
6. Dos maus-tratos infligidos poderá ser dado conhecimento ao Ministério Público

ARTIGO 36º -- VISITAS

1. É livremente facultada a visita de familiares e amigos aos Utentes da ERPI, contando que se efetive no seguinte período: 10h30 às 11h30 e das 16h30 às 18h00;
2. Fora destes horários poderão os familiares/visitantes solicitar autorização prévia à(ao) Diretora(o) Técnica(o) ou a quem o substitui;
3. As visitas só são recebidas nos quartos, em situações de Utentes acamados e/ou com doença temporária;
4. Tendo em vista a proteção da privacidade dos restantes Utentes, nos casos previstos no número anterior, os familiares e visitantes só podem dirigir-se aos quartos depois de autorização prévia por parte do(a) Diretor(a) Técnico(a) ou de quem o substitui.
5. Poderão ser consideradas outras alternativas de carácter excecional desde que não coincidam com períodos de refeição (exceto lanche), repouso ou higiene. Dado o carácter excecional das mesmas serão apreciadas quando solicitadas, pela Direção Técnica, Encarregado/a ou pela colaboradora que recebe o pedido.

ARTIGO 37º -- AUSÊNCIAS, SAÍDAS, LICENÇAS OU DISPENSAS

1. As saídas são livres, estando apenas subordinadas a um horário próprio, elaborado de acordo com o funcionamento da ERPI, devendo respeitar o seguinte:
 - a) Os Utentes que por qualquer limitação física ou mental, ou avançada idade, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou amiga, devidamente identificada, que assuma a responsabilidade do seu regresso à ERPI em segurança e do seu amparo físico e material;
 - b) Os Utentes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham o acordo do médico, devendo ser dado conhecimento à Direção Técnica;
 - c) Os restantes Utentes têm o direito de se ausentar por períodos variáveis, desde que o comuniquem ao (à) Diretor(a) Técnico(a) ou quem o(a) substitua indicando o local de destino, meio de contacto e a hora previsível do regresso;
2. Os Utentes residentes são dispensados, sempre que o desejem, do almoço ou do jantar do mesmo dia, mediante autorização do(a) Diretor(a) Técnico(a) e uma vez que o comuniquem preferencialmente até às 19 horas do dia anterior;
3. Só em casos excepcionais, devidamente justificados, mediante autorização da Direção Técnica, poderá o regresso à ERPI ir além da hora do silêncio. A hora do silêncio decorre entre as 22 horas e as 6 horas.



Regulamento Interno - Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI)

4. A programação e organização de passeios são asseguradas pelo/a Técnico/a de Animação em articulação com o/a Diretor/a Técnico/a, responsável pela elaboração do Plano de Atividades;
5. As saídas terão que ser previamente comunicadas e aprovadas pela Mesa Administrativa, assim que das mesmas exista conhecimento;
6. A Mesa Administrativa aprovará / rejeitará as saídas não previstas no Plano de Atividades mediante um breve resumo dos objetivos e atividades das mesmas para averiguar sua consonância com as linhas orientadoras da SCMA (missão, visão e valores);

ARTIGO 38º -- INTERNAMENTOS E OUTROS CUIDADOS DE SAÚDE

1. Em caso de inspeções médicas, consultas externas e outros assuntos pessoais referentes ao Utente, é da competência do seu Responsável ou representante legal a sua deslocação;
2. Sempre que se verifique a impossibilidade de o Responsável ou representante legal acompanhar o Utente, a Instituição assegura o transporte e respetivo acompanhamento. No entanto, será debitado ao Utente o tempo do/a colaborador/a e o valor de transporte estipulados pela Instituição, caso este não seja participado por entidade estatal;
3. Nos casos em que ocorra hospitalização do Utente, o Responsável ou representante legal será de imediato informado, em ordem a assegurar o seu acompanhamento durante esse período;
4. Em casos de internamento hospitalar o/a Diretor/a Técnico/a do estabelecimento contactará com regularidade, preferencialmente diária, o Utente ou os serviços hospitalares, na impossibilidade de contacto direto, averiguando a evolução do seu estado de saúde e confortando ainda que à distância o enfermo -sobretudo em casos em que não existam visitas familiares;
5. Caso não exista família do Utente, esta não tenha condições para se deslocar ou resida afastada poderá o Utente ser visitado por técnicos e /ou responsáveis da ERPI.

ARTIGO 39º -- CONDIÇÕES GERAIS DE ALOJAMENTO E FUNCIONAMENTO

1. A SCMA ficará com o encargo da limpeza do quarto e de mandar lavar, passar a ferro e passajar todas as roupas dos Utentes;
2. Durante a noite as luzes deverão estar desligadas, mantendo-se apenas as de emergência e/ou as de presença;
3. Para que a ERPI se apresente limpa e arrumada, é exigido a todos os colaboradores, Utentes, visitantes ou órgãos sociais a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo;
4. É obrigatório que todos os Utentes tomem banho e façam a sua higiene pessoal, obedecendo ao mais rigoroso asseio pessoal, beneficiando da ajuda necessária, sempre que tal se verificar;
5. O/A Diretor/a Técnico/a reúne regularmente com a Mesa Administrativa e/ou com o/a Provedor/a para aferir a forma como estão a ser executadas as decisões da Direção, bem como de propostas de melhoria a introduzir, com vista ao cumprimento da missão, visão, valores, plano de atividades da Instituição e documentos reguladores;
6. O/A Diretor/a Técnico/a reúne com os restantes técnicos e colaboradores de forma regular em função do



Regulamento Interno - Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI)

enunciado no ponto anterior;

7. O/A Diretor/a Técnico/a promove reuniões regulares e/ou ausculta informalmente os Utentes para conhecer informações, interesses e aspirações com vista a satisfazer sempre que possível as suas expetativas, em função dos recursos disponíveis, com vista à melhoria progressiva do serviço prestado;
8. O/A Diretor/a Técnico/a deverá contactar os Utentes diariamente, ainda que de forma informal, de forma a recolher informação relevante para a melhoria do serviço prestado, sendo desejável que elementos da Mesa Administrativa tenham a mesma preocupação, bem como dos restantes Corpos Sociais;
9. O/A Diretor/a Técnico/a e o/a Encarregado/a deverão passar com regularidade pelas instalações e serviços de forma a verificar possíveis necessidades de alteração de funcionamento / intervenção. Dessa passagem resultará um breve resumo escrito dando conta do ocorrido durante a mesma e identificando as intervenções necessárias caso existam, bem como a forma de as executar;
10. Deve o/a Diretor/a Técnico/a, autorizado pela Mesa Administrativa, bem como esta, estabelecer as parcerias possíveis, de forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a Instituição à comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as Respostas Sociais às suas reais necessidades;

ARTIGO 40º -- BENS E CONTAS CORRENTES

1. Aquando do acolhimento será elaborada a relação dos bens e valores que o Utente traz consigo, a qual será assinada pela(o) Diretora(o) Técnica(o), pelo próprio e ou Responsável ou representante legal, 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 Utente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem familiares/representantes disponíveis para o efeito, a SCMA assumirá a sua gestão até à nomeação de um tutor, enquadrando-se no âmbito do regime da gestão de negócios (cfr. Artigo 464º e seguintes do Código Civil), promovendo as diligências necessárias junto do Ministério Público.
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, mediante termo de entrega;
6. Todos os Utentes terão uma conta corrente, na qual serão registados todos os movimentos efetuados, designadamente todos os montantes recebidos e ou entregues à SCMA, bem como todos os débitos efetuados;
7. A SCMA será responsável junto do Utente e do seu Responsável, pelos bens e valores que lhe tenham sido entregues, cabendo-lhe em caso de solicitação por quem de direito (herdeiros legítimos na pessoa do cabeça de casal ou de representante legal), apresentar o extrato de conta corrente, bem como entregar todos os bens e montante apurado a título de crédito de conta corrente;



ARTIGO 41º -- 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 Utentes.
3. Em caso de sinistro ou catástrofe natural não assumir responsabilidade por eventuais danos em bens, dinheiros, valores e objetos, mesmo se à sua guarda.

CAPÍTULO VI -- DIREITOS E DEVERES

ARTIGO 42º -- DIREITOS DOS UTENTES

Sem prejuízo de outros genericamente estabelecidos neste Regulamento, os Utentes da ERPI têm os seguintes direitos:

- a) Usufruir dos diferentes serviços, com vista à satisfação das necessidades básicas individuais;
- b) Serem tratados com respeito e urbanidade pelos demais Utentes e colaboradores da SCMA;
- c) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- d) Terem asseguradas condições de bem-estar e qualidade de vida, bem como de respeito pela individualidade e dignidade humana;
- e) Manter o contacto familiar, através do sistema de visitas e outros, desde que esteja salvaguardado o seu bem-estar e equilíbrio psico-afectivo;
- f) Serem ouvidos na tomada de decisões que os possam afetar e participarem na vida social e cultural da comunidade;
- g) Participarem nas atividades de vida diária da SCMA, nomeadamente, no planeamento de atividades de animação sociocultural que ocupem os seus tempos livres, de acordo com as suas capacidades e competências;
- h) Aceder a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;
- i) Terem assegurado boas condições de institucionalização, adequadas à sua situação, tanto do ponto de vista físico como moral.
- j) Serem tratados com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções e escolhas pessoais, religiosas, sociais e políticas;
- k) À inviolabilidade da correspondência, telemóvel, PC, *tablet* e outros equipamentos similares;
- l) Apresentar reclamações orais ou por escrito, tão claras quanto possível, dirigidas à Mesa Administrativa e a receberem no prazo máximo de 15 dias a resposta à reclamação. Este direito pode ser exercido por familiar direto ou Responsável.

ARTIGO 43º -- DEVERES DOS UTENTES



Regulamento Interno - Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI)

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os Utentes da ERPI têm os seguintes deveres:

- a) Cumprir com as normas do presente Regulamento e com todas as disposições complementares, não tomando atitudes que colidam com o normal funcionamento dos serviços;
- b) Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades;
- c) Apresentar prova de rendimentos anuais para atualização das participações familiares;
- d) Reembolsar a SCMA das despesas com medicamentos, fraldas e outras que lhe digam diretamente respeito;
- e) Respeitar os horários praticados pela Instituição;
- f) Tratar com respeito e dignidade os companheiros, visitantes, colaboradores e órgãos sociais da SCMA;
- g) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- h) Cumprir as normas de administração de fármacos que estão sob a responsabilidade da equipa de enfermagem;
- i) Informar a Direção Técnica sempre que se ausente do estabelecimento durante o dia;
- j) Não criar conflitos, nem mal-estar, de modo a não prejudicar o regular funcionamento da Instituição e o bom relacionamento entre Utentes;
- k) Zelar pela conservação dos espaços que utilizam na ERPI, bem como colaborar para que estes se mantenham com o desejado asseio e arrumo;
- l) Dar conhecimento e reclamar junto da(o) Diretora(o) Técnica(o) de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a Utentes / colaboradores quer quanto ao funcionamento dos serviços, no sentido de serem tomadas as necessárias providências;
- m) Apresentar perante o(a) Provedor(a), e/ou Mesário do Pelouro ou Diretora(o) Técnica(o), sugestões, reclamação ou queixa que porventura entenda subscrever;
- n) Obedecer à escala estabelecida para tomar banho, na medida em que este é obrigatório para o interesse da saúde do Utente e para que se apresentem sempre limpos e arranjados;
- o) Respeitar a proibição de usar ou acender qualquer lamparina, máquina ou fogão nos quartos.

ARTIGO 44º -- DIREITOS DA SCMA

Sem prejuízo de outros genericamente estabelecidos neste Regulamento, a SCMA tem os seguintes direitos:

- a) Exigir dos Utentes o cumprimento do presente Regulamento;
- b) Receber atempadamente as participações mensais, bem como a ser reembolsada de todas as despesas extraordinárias diretamente relacionadas com o Utente;
- c) Ter informação atualizada de dados referentes à situação socioeconómica e familiar dos Utentes;
- d) Transferir o Utente para outro Estabelecimento/equipamento, quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do Utente e dos demais Utentes e colaboradores da ERPI, em articulação com os familiares ou representante legal do Utente;



Regulamento Interno - Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI)

- e) Suspender a prestação de serviços, sempre que se verifique qualquer desrespeito pelas regras e princípios deste Regulamento;
- f) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Utente, Responsável ou representante legal;
- g) Rescisão de Contrato com o Utente nos termos do Art. 48º do presente Regulamento;
- h) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- i) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do serviço;
- j) O bom nome e a garantia de sigilo profissional no exercício da sua prática, sem prejuízo da livre expressão de ideias e opiniões;
- k) Ver respeitado o seu património.

ARTIGO 45º -- DEVERES DA SCMA

A SCMA, 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 Utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
- b) Calcular e receber as respetivas comparticipações familiares mensais, de acordo com as regras estabelecidas no presente regulamento e orientações normativas da Segurança Social;
- c) Dispor de um Livro de Reclamações;
- d) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento da ERPI;
- e) Organizar e manter atualizado um processo individual por Utente e garantir o sigilo dos dados constantes no mesmo;
- f) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pela ERPI;
- g) Afixar, em local visível, o nome do(a) Diretor(a) Técnico(a), o mapa das ementas, turnos e horários de visitas.
- h) Fornecer a cada Utente ou Responsável, um exemplar deste Regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas. O Regulamento Interno, salvo em casos excecionais e a pedido do Responsável, ser-lh-á entregue via email;
- i) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social;
- j) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da Resposta Social;
- k) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos Utentes.



Regulamento Interno - Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI)

- l) Responder às reclamações orais ou por escrito (apresentadas pelo Utente e/ou seu Responsável), no prazo máximo de 15 dias, e apresentar medidas preventivas ou corretivas, quando tal se justifique;
- m) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos Utentes, dentro do âmbito das suas competências.

ARTIGO 46º -- RESPONSABILÉVEL PELO UTENTE

1. O Responsável é a pessoa, familiar ou não do Utente, que assumirá os direitos e deveres, titulados pelo utente ou por conta própria, e que se relacionará com a SCMA;
2. A SCMA relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, além do Utente, apenas com o Responsável, prestando unicamente a este quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes;
3. A admissão dos Utentes na Resposta Social de ERPI não liberta os respetivos familiares / Responsáveis dos seus deveres e responsabilidades;
4. Consideram-se **deveres e responsabilidades** do Responsável do Utente:
 - a) Cumprir o Regulamento Interno;
 - a) Cooperar com a Instituição de forma a promover o bem-estar e alegria do Utente;
 - b) Visitar o Utente com regularidade, informar-se do seu estado de saúde e bem-estar;
 - c) Acompanhar o Utente, quando necessário, aos diferentes serviços, nomeadamente de saúde;
 - d) Colaborar com a equipa;
 - e) Respeitar a privacidade e intimidade dos residentes;
 - f) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
 - g) Participar no desenvolvimento do plano individual de cuidados;
 - h) Tratar os residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
 - i) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à SCMA, pela celebração do contrato de alojamento e prestação de serviços, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações, e desde já o seu acordo a todas e quaisquer modificações do montante da participação e penalizações que venham a ter lugar, de acordo com a legislação em vigor;
 - j) Prestar todas as informações sobre o Utente relacionadas ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a SCMA na satisfação das necessidades daquele, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
 - k) Assinar o contrato de alojamento e prestação de serviços em nome próprio, quando por qualquer razão o Utente esteja impedido de o fazer;
 - l) Respeitar as cláusulas do contrato e presente Regulamento, que não sejam de natureza pessoal do Utente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessação conjuntamente com o Utente;



5. O Responsável tem os seguintes **direitos**:

- a) Participar nas atividades e no projecto global da ERPI;
- b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do residente, caso este o deseje;
- c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao residente, com a devida autorização do próprio;
- d) Visitar o residente, excepto se este o recusar ou se houver impedimento legal.

CAPÍTULO VII -- DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

ARTIGO 47º -- SANÇÕES

1. Os Utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na SCMA;
2. As sanções serão aplicadas pela Mesa Administrativa aos utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
 - a) Advertência;
 - b) Exclusão da SCMA.
3. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ter encaminhamento para procedimento judicial;
4. As advertências verbais ou por escrito são da competência conjunta da Mesa Administrativa ouvido o/a Diretor/a Técnico/a, mediante inquérito sumário em que intervenha o pessoal com conhecimento direto do facto punível e se levem a cabo as diligências essenciais para a descoberta da verdade;
5. A pena de exclusão da ERPI é de competência única da Mesa Administrativa, em face do processo disciplinar instruído por pessoa nomeada pelo/a Provedor/a, com nota de culpa e com audiência do prevaricador.

ARTIGO 48º -- CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Haverá lugar a cessação de contrato de alojamento e prestação de serviços nos seguintes casos:
 - a) Denúncia de uma das partes, por escrito, com antecedência mínima de 30 dias;
 - b) Não adaptação do Utente, ou insatisfação das necessidades do mesmo e/ou do seu Responsável, nos termos redigidos no Regulamento Interno;
 - c) Mudança de residência do Responsável e/ou de Resposta Social;
 - d) Não cumprimento do constante do pagamento das mensalidades, conforme estipulado no Regulamento Interno;
 - e) Se se verificar o incumprimento culposo das disposições constantes no Regulamento Interno;
 - f) Na ocorrência de ausência injustificada, conforme definida no Regulamento Interno;
 - g) Ausência definitiva do Utente;



Regulamento Interno - Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI)

- h) A prestação de falsas declarações;
 - i) Acordo entre as partes o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - j) Qualquer das partes (SCMA ou Utente) poderá fazer cessar, com justa causa, o contrato, por incumprimento da outra parte;
 - k) Atingido que seja o prazo pelo qual foi estabelecido, no caso de alojamento temporário, nos termos da alínea c), do art.9º, do presente Regulamento;
 - l) Incumprimento, pelo responsável do Utente, das responsabilidades assumidas pela assinatura do contrato de alojamento e prestação de serviços;
 - m) A justa causa implica a saída do Utente das instalações da ERPI, no prazo de 30 dias, ou de imediato em casos graves, pelo que se fará imediatamente o contacto com o familiar ou Responsável.
2. Para efeitos da alínea j) do número anterior a Direção Técnica da ERPI, após deliberação da Mesa Administrativa, deverá comunicar ao Utente e/ou Responsável, por escrito com uma antecedência mínima de 10 dias em relação à data em que a decisão será concretizada;
3. Para efeitos da alínea j) do número anterior, considera-se justa causa, nomeadamente:
- a) Quebra de confiança de uma das partes (SCMA ou Utente);
 - b) Existam dívidas à SCMA, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c) Desrespeito pelas regras da ERPI, equipa técnica ou demais colaboradores;
 - d) Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do contrato de alojamento e de prestação de serviços;
4. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do Utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas;
5. O Responsável ou o representante legal do Utente, não poderão cessar por si só o contrato sem que o façam cessar em conjunto para o Utente;
6. É imputada ao Responsável ou representante legal a responsabilidade de providenciar pela receção do Utente em caso de cessação ou suspensão do respetivo contrato de prestação de serviços.
7. A decisão de suspender ou resolver o contrato de alojamento e prestação de serviços é da competência da Mesa Administrativa com base em parecer da Direção Técnica;
8. No caso de saída voluntária ou perda do seu estatuto de Utente da ERPI, serão restituídos ao Utente, mediante termo de entrega, todos os seus pertences;
9. Em caso de cessação do contrato de alojamento e prestação de serviços, caso existam dívidas à SCMA, por parte do Utente e ou do Responsável ou representante legal, A SCMA reserva-se o direito de tomar as iniciativas que julgue adequadas à recuperação dos valores em dívida, incluindo o recurso à via judicial.



CAPÍTULO VIII -- DO PESSOAL

ARTIGO 49º -- 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 SCMA;
- 2- Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de Diretor(a) Técnico(a) a preencher por um(a) Técnico(a) com formação superior;
3. Deverá estar afixado o organograma da resposta social, bem como o quadro de pessoal da mesma;
4. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da SCMA.

ARTIGO 50º -- FUNÇÕES DOS/AS COLABORADORES/AS

1. As funções dos/as colaboradores/as deste estabelecimento estão definidas de acordo com a legislação em vigor e encontram-se no Manual de Funções da SCMA;
2. Sem prejuízo do que se encontra estabelecido no respetivo instrumento de regulamentação de trabalho, os(as) colaboradores(as) da SCMA, devem:
 - a) Possuir a formação adequada às funções que desempenham;
 - b) Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhes permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos Utentes;
 - c) Ter capacidade de prestar as informações necessárias à avaliação da adequação do programa de cuidados e serviços;
 - d) Ter formação que permita uma intervenção adequada em situações de dependência decorrentes de envelhecimento e ou de deficiência.

ARTIGO 51º -- DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica da ERPI da SCMA deve ser assegurada por um elemento com formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais, preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções;
2. Ao (À) Diretor(a) Técnico(a) compete, em geral, dirigir o estabelecimento, assumindo a responsabilidade pela programação e gestão dos serviços, dos cuidados e das atividades e a coordenação e supervisão dos trabalhadores, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento, assegurando a qualidade de vida e dignidade dos residentes, e em especial:
 - a) Coordenar e orientar a equipa, bem como promover reuniões com os residentes e suas famílias, de modo a dinamizar atividades conjuntas de forma participada e auscultar a satisfação da qualidade dos serviços e cuidados prestados;



Regulamento Interno - Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI)

- b) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
- c) Garantir a elaboração, implementação e monitorização do plano de atividades da ERPI;
- d) Supervisionar os cuidados e serviços prestados garantindo a sua qualidade;
- e) Garantir a supervisão e o acompanhamento da formação inicial e contínua da equipa, nos termos previstos no artigo 12º-A, em articulação com a direção da instituição;
- f) Assegurar, em articulação com a equipa, a realização do diagnóstico e a avaliação contínua das necessidades e expectativas dos residentes integrantes no PIC, bem como a monitorização dos serviços, cuidados e atividades nele constantes;
- g) Promover a articulação e o desenvolvimento de relações interinstitucionais com outras entidades e com a comunidade;
- h) Garantir a elaboração de protocolos de segurança dos residentes e de sinalização e atuação em emergência e risco de maus-tratos e negligência, bem como facultar o seu acesso.

O diretor técnico, em articulação com a direção da instituição, deve privilegiar estratégias de envolvimento da pessoa, do representante legal e da família na atividade da ERPI, e na execução do PIC, avaliando os cuidados prestados, com o objetivo de garantir a permanente satisfação das necessidades e expectativas, numa ótica de melhoria contínua e de participação ativa de todos os intervenientes.

ARTIGO 52º -- DEVERES GERAIS DOS/AS COLABORADORES/AS

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da SCMA;
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os companheiros/as de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a SCMA;
3. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
4. Tratar os Utentes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, palavras ou ações que os ofendam, humilhem ou atentem contra o seu pudor ou dignidade;
5. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência, procurando de forma proativa identificar e propor possíveis melhorias a introduzir com vista a garantir maior eficiência;
6. Guardar lealdade à SCMA, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus Utentes e trabalhadores;
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da SCMA (equipamentos, viaturas, mobiliário, máquinas, ...), quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados, ou não;
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela SCMA, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional – essencial para garantir a eficiência e a qualidade da relação de trabalho;
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da SCMA, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;



Regulamento Interno - Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI)

11. Prestigiar a SCMA e zelar pelos seus interesses, informando os seus responsáveis de atos que vão em sentido contrário, de que tenham conhecimento, evitando cumplicidade nos mesmos, ainda que de forma passiva;
12. Promover, em todas as suas atitudes, o bom nome da Instituição;
13. Proceder dentro da SCMA e quando em sua representação, como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral;
14. Comunicar as faltas e deficiências ao/à Diretor/a Técnico/a ou ao/à Encarregado/a de que tenha conhecimento;
15. Não exercer qualquer influência nos Utentes ou seus Responsáveis / familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

ARTIGO 53º -- DIREITOS GERAIS DOS/AS COLABORADORES /AS

1. Os/As colaboradores/as em serviço têm direito a serem tratados/as com respeito, urbanidade e dignidade por Utentes, familiares, visitantes, profissionais e órgãos sociais da SCMA;
2. Aos direitos consignados na Lei Geral e demais legislação aplicável;
3. Disporem de condições que cumpram as regras de higiene e segurança;
4. Terem um acompanhamento clínico, de acordo com o Código do Trabalho, pelo Técnico de Medicina do Trabalho que colabore com a SCMA;
5. Conhecerem atempadamente as escalas de serviço, horários de trabalho, funções e tarefas que lhes forem atribuídas;
6. Participarem em ações de formação adequadas às suas funções;
7. Participarem nas decisões respeitantes ao exercício da sua atividade;
8. Serem reconhecidos pela qualidade, desempenho e brio profissional.

CAPÍTULO IX – CULTO

ARTIGO 54º -- CULTO CATÓLICO

Os Utentes da ERPI têm a prerrogativa de participação em atos de assistência religiosa segundo o culto católico.

ARTIGO 55º -- RELIGIÕES

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



CAPITULO X – FUNERAL

ARTIGO 56º -- FUNERAL E SUFRÁGIO

1. As despesas com o funeral e sufrágio do Utente são da responsabilidade da família do mesmo, salvo no caso de Utentes sem comprovadas possibilidades económicas e sem que outrem tome tal compromisso junto da SCMA, devendo então esta suportar os encargos e arrecadar qualquer benefício / subsídio da Segurança Social ou Centro Nacional de Pensões a que o Utente tivesse direito;
2. Os funerais dos Utentes a cargo da SCMA realizam-se para campa rasa de utilização comum, declinando a SCMA qualquer responsabilidade noutra solução;
3. O Responsável ou representante legal do Utente deve informar a SCMA das suas intenções relacionadas com os pertences num prazo de oito dias após a comunicação de óbito por parte da Instituição.
4. A comunicação de óbito do Utente ao seu Responsável ou representante legal será feita de imediato;
5. Se não houver sido feita prévia comunicação escrita com as últimas vontades do utente, que será apensa ao processo, para se cumprirem escrupulosamente (desde que as mesmas não acarretem encargos anormais para a SCMA), os funerais dos Utentes realizam-se segundo as normas da SCMA e dentro do estilo correntemente digno, em harmonia com o rito católico, sendo conduzidos para o cemitério da área administrativa da ERPI;
6. Se qualquer familiar ou pessoa amiga pretender que o Utente falecido seja sepultado noutra cemitério, todas as despesas adicionais, tais como transladação e seus custos, correrão por conta dos mesmos, declinando a SCMA toda e qualquer responsabilidade nesse aspeto.

ARTIGO 57º -- DEVOLUÇÃO DO ESPÓLIO DO UTENTE

1. Em caso de falecimento, os Serviços Administrativos conjuntamente com o/a Diretor/a Técnico/a procederão ao arrolamento do espólio, através de auto, até ao final do segundo 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;
2. Com a verificação do decesso, o/a Diretor/a Técnico/a, independentemente do disposto no número anterior, procederá de imediato à recolha e guarda dos bens e valores do falecido;
3. No que se refere ao espólio dos Utentes, a SCMA rege-se pelas regras consagradas no Decreto-Lei nº 519-G2/79, de 29 de Dezembro, de acordo com o qual *“os bens e valores que constituam espólio dos internados em estabelecimentos das instituições, se não forem reclamados no prazo de um ano a contar do falecimento pelos herdeiros ou seus representantes, reverterem a favor dessas instituições”* .;



Regulamento Interno - Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI)

4. Havendo disposições deixadas quanto a valores, mesmo que por escrito particular, mas apenas ao respetivo processo individual, serão estes entregues de acordo com a vontade real e final do autor da sucessão, não sendo admitidos legados a favor de funcionários/as da SCMA.
5. Após um ano do falecimento do Utente e quando não exista solicitação para o efeito, ou não tenha sido possível contactar familiar / Responsável com vista à concretização do número anterior, por motivos não imputáveis à SCMA, reverterão a título de doação para a mesma, todos os bens ou valores que nela permaneçam;
6. A Mesa Administrativa registará, pormenorizadamente em ata, todas as diligências e contactos estabelecidos com vista à devolução dos bens e valores do Utente falecido, a quem de direito.

CAPÍTULO XI -- DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 58º -- ACESSO À INFORMAÇÃO

Para conhecimento e informação de Utentes, familiares, comunidade e demais pessoas interessadas, a ERPI tem afixado em local bem visível, os seguintes elementos:

- a) Licença de funcionamento;
- b) Identificação da Direção Técnica;
- c) Período de funcionamento e horário de atendimento;
- d) Tipologia dos cuidados e serviços prestados;
- e) Mapa semanal de ementas, incluindo dietas;
- f) Preçário e ou tabela da comparticipação familiar;
- g) Preçário dos serviços complementares de apoio não abrangidos pela comparticipação familiar;
- h) Publicitação dos apoios financeiros da Segurança Social;
- i) Referência à existência de Livro de Reclamações.

ARTIGO 59º -- ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO INTERNO

1. Mediante informação fornecida pela Mesa Administrativa a Direção Técnica deverá informar e/ou contratualizar com os Utentes, consoante a natureza das alterações ou seus representantes legais, sobre alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 dias à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato de alojamento e prestação de serviços a que a estes assiste;
2. Estas alterações deverão ser comunicadas ao Centro Regional de Segurança Social, com a antecedência mínima de 30 dias à data da sua entrada em vigor.



Regulamento Interno - Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI)

ARTIGO 60º -- INTEGRAÇÃO DE LACUNAS E OMISSÕES

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela SCMA, proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria;
2. Os casos omissos serão objeto de proposta do/a Diretor/a Técnico/a à Mesa Administrativa que deliberará posteriormente;
3. A Mesa Administrativa tem competência para deliberar casos omissos por sua iniciativa.

ARTIGO 61º -- DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

Compete à Mesa Administrativa, sob proposta do(a) Diretor(a) Técnico(a) a emissão de diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente Regulamento.

ARTIGO 62º -- LIVRO DE RECLAMAÇÕES E CAIXA DE SUGESTÕES E ELOGIOS

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado sempre que desejado;
2. Existe também caixa de sugestões e elogios, sempre disponível.
3. Anualmente a SCMA aplica questionários de avaliação do grau de satisfação, tendo assim vários mecanismos para obter informações acerca da (in)satisfação de Utentes e/ou seus Responsáveis;
4. Não obstante o disposto nos números anteriores, poderão sempre ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao(à) Diretor(a) Técnico(a) desta resposta social;
5. A Direção Técnica deverá comunicar à Mesa Administrativa, logo que ocorra, qualquer reclamação ou sugestão de que tenha conhecimento, e também as providências tomadas e ou sugestões de resolução relativas aos casos surgidos.

ARTIGO 63º -- LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. A ERPI dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. A sua consulta é obrigatória, diariamente, pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) e pelo(a) Encarregado(a);
3. Nas mudanças de turno, as colaboradoras deverão consultá-lo, bem como quando tal se justifique.

ARTIGO 64º -- VIGÊNCIA DO REGULAMENTO INTERNO

As normas constantes no presente Regulamento Interno foram aprovadas em reunião de Mesa Administrativa em 29/11/2019.

Nos termos do artigo 21º, número 1, alínea m), do Compromisso da SCMA, as normas constantes no presente Regulamento Interno foram aprovadas em reunião de Mesa da Assembleia Geral em 30/11/2019, entrando em vigor em 15/01/2020.