

# Residência Séniors “Eugénio Lobo”

## REGULAMENTO INTERNO

Santa Casa da Misericórdia de Vouzela



*Assinatura*  
Índice

CAPÍTULO I - DENOMINAÇÃO E FINS DA RESIDÊNCIA SENIOR.....	4
Artigo 1.º (Âmbito de aplicação).....	4
Artigo 2.º (Legislação aplicável).....	4
Artigo 3.º (Objetivos do regulamento) .....	4
Artigo 4.º (Missão e objetivos da residência sénior) .....	4
Artigo 5.º (Serviços e atividades desenvolvidas) .....	5
Artigo 6.º (Capacidade instalada da residência sénior) .....	6
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES .....	6
Capítulo II.1 – Vaga Particular.....	6
Artigo 7.º (Condições gerais de admissão) .....	6
Artigo 8.º (Processo de candidatura).....	6
Artigo 11.º (Comparticipação) .....	7
Capítulo II.2 – Vaga Acordo de Cooperação Segurança Social.....	7
Artigo 12.º.....	7
(Condições de Admissão).....	7
Artigo 13.º.....	8
(Critérios de Admissão).....	8
Artigo 14.º.....	8
(Processo de Candidatura).....	8
Artigo 15.º.....	9
(Determinação da Comparticipação).....	9
Artigo 16.º.....	10
(Cálculo do Rendimento Per Capita).....	10
Artigo 17.º.....	10
(Prova dos rendimentos e despesas do utente) .....	10
Artigo 18.º.....	10
(Prova dos rendimentos e despesas dos Descendentes ou outros familiares) .....	10
Subsecção I .....	10
Comparticipação financeira de Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação.....	10
Artigo 19.º.....	10
(Comparticipação do Utente e dos Descendentes de 1º grau da linha reta ou quem se encontre responsável á prestação de alimentos) .....	10
Artigo 20.º.....	11
(Conceitos).....	11
Artigo 22.º (Admissão).....	12
Artigo 23.º (Acolhimento do cliente na Residência Sénior).....	13
Artigo 24.º (Período de ambientação).....	13

Artigo 25.º (Alojamento dos utentes).....	13
Artigo 26.º (Registo dos clientes).....	13
Artigo 27.º (Contrato de prestação de serviços) .....	13
Artigo 28.º (Comunicações).....	14
Artigo 29.º (Processo individual do cliente).....	14
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>15</b>
<b>CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO .....</b>	<b>15</b>
Artigo 30.º (Horário de funcionamento).....	15
Artigo 31.º (Paridade e local de alimentação) .....	15
Artigo 32.º (Proibição de outros alimentos) .....	16
Artigo 33.º (Visitas).....	16
Artigo 34.º (Saídas ou pedidos de licença ou dispensa) .....	16
Artigo 35.º (Condições de alojamento).....	16
Artigo 36.º (Passeios e deslocações).....	17
Artigo 37.º (Bens e contas correntes).....	17
Artigo 38.º (Responsabilidade) .....	17
Artigo 39.º (Familiares e/ou responsáveis pelos clientes).....	18
Artigo 40.º (Direitos dos clientes).....	18
Artigo 41.º (Deveres dos clientes) .....	19
Artigo 42.º (Direitos da Santa Casa da Misericórdia).....	19
Artigo 43.º (Deveres da Santa Casa da Misericórdia) .....	20
Artigo 44.º (Responsável) .....	20
Artigo 45.º (Tratamento de Dados Pessoais).....	21
<b>CAPÍTULO IV - DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS.....</b>	<b>22</b>
Artigo 46.º (Sanções / procedimentos) .....	22
Artigo 47.º (Cessação da prestação de serviços) .....	23
Artigo 48.º .....	24
(Interrupção Temporária da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente).....	24
Artigo 49.º (Quadro de pessoal) .....	24
Artigo 50.º (Direção Técnica).....	24
Artigo 51.º (Deveres gerais dos funcionários) .....	25
Artigo 52.º (Direitos gerais dos funcionários).....	25
<b>CAPÍTULO VI - CULTO .....</b>	<b>25</b>
Artigo 53.º (Culto católico) .....	25
Artigo 54.º (Religiões) .....	26
<b>CAPÍTULO VII - FUNERAL.....</b>	<b>26</b>
Artigo 55.º (Custeamento do funeral e sufrágios) .....	26
Artigo 56.º (Atos fúnebres).....	26

CAPÍTULO XVIII - VESTUÁRIO, VALORES E ESPÓLIO .....	26
Artigo 57.º (Roupa e haveres pessoais) .....	26
Artigo 58.º (Enxovais e valores) .....	26
CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES FINAIS.....	27
Artigo 59.º (Alterações ao regulamento).....	27
Artigo 60.º (Integração de lacunas) .....	27
Artigo 61.º (Livro de reclamações) .....	27
Artigo 62.º (Livro de registo de ocorrências) .....	27
Artigo 63.º (Entrada em vigor) .....	27
Artigo 64.º (Aprovação, edição e revisões).....	28

## CAPÍTULO I - DENOMINAÇÃO E FINS DA RESIDÊNCIA SENIOR

### Artigo 1.º (Âmbito de aplicação)

O presente Regulamento contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos Clientes, da resposta social *Residência Séniior "Eugénio Lobo"* da Santa Casa da Misericórdia de Vouzela, sita na Rua Ribeiro Cardoso, Nº 47A, 3670-257 Vouzela, doravante abreviadamente designada, respetivamente, por RS.

### Artigo 2.º (Legislação aplicável)

- Decreto-Lei n.º 119/83 de 25 de fevereiro alterado pelo Decreto-Lei n.º 9/85 de 9 de janeiro, pelo Decreto-Lei n.º 89/85 de 1 de abril, pelo Decreto-Lei n.º 402/85 de 11 de outubro, pelo Decreto-Lei n.º 29/86 de 19 de fevereiro, pelo Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro, pela Lei n.º 76/2015 de 28 de julho, pela Lei n.º 36/2021 de 14 de junho e pela Lei n.º 79/2021 de 24 de novembro;
- Lei n.º 30/2013 de 8 de maio;
- Portaria n.º 139/2007 de 29 de janeiro, alterada pela Portaria n.º 380/2019 de 18 de outubro;
- Decreto-Lei n.º 64/2007 de 14 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 33/2014 de 4 de março e pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro;
- Portaria n.º 67/2012 de 21 de março;

### Artigo 3.º (Objetivos do regulamento)

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento/estrutura prestadora de serviços.

### Artigo 4.º (Missão e objetivos da residência séniior)

1. A RS constitui uma Resposta Social de alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, onde são desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados médicos (clínica geral) e de enfermagem.
2. A RS tem por missão ser uma «casa de família» dos seus clientes, que, necessitam de assistência e apoio, contribuindo para a estabilização, autonomia ou estimulação do envelhecimento ativo e integração social.
3. A RS, nas suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:
  - a) Acolher clientes, cuja situação social, familiar e de saúde, não lhes permite permanecer no seu meio habitacional de vida;
  - b) Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial dos clientes;
  - c) Prestar os apoios necessários às famílias, no sentido de preservar e fortalecer os laços familiares;

- d) Proporcionar alojamento, alimentação, assistência religiosa, ajuda psicossocial e ocupação organizada e acompanhada dos tempos livres;
- e) Assegurar a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência e a promoção da sua qualidade de vida, potenciando a integração social;
- f) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação inter-familiar;
- g) Encaminhar e acompanhar as pessoas para soluções adequadas à sua situação;
- h) Fomentar o processo de envelhecimento ativo;
- i) Facultar ao Cliente o acesso a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;
- j) Potenciar o convívio social entre os utentes e os seus familiares, amigos e a comunidade.

4. A RS, nas suas atuações, tem como princípios norteadores:

- a) A harmonia entre os hábitos e os costumes que traduzem a história de cada pessoa preservando a sua individualidade e privacidade;
- b) A ligação dos clientes com os seus familiares, amigos e comunidade, como desenvolvimento de uma vida afetiva, estimulante e equilibrada;
- c) A procura permanente de soluções que possam complementar internamento, desde que tenham o acordo do cliente e seus familiares;
- d) A participação dos clientes na organização e na vida da RS, como pessoas portadoras de um projeto de vida com capacidade de iniciativa e criatividade;
- e) O convívio entre os clientes e destes com outros grupos, favorecendo uma participação efetiva na vida da comunidade;
- f) A concretização de atividades individuais ou de grupo, em correspondência com os interesses manifestados pelos clientes, possibilitando um projeto de vida com qualidade;
- g) Articulação com os serviços de saúde, que permita uma correta ação preventiva e uma adequada resposta em caso de doença.

## **Artigo 5.º (Serviços e atividades desenvolvidas)**

1. Para concretizar os objetivos suprareferidos a RS assegurará:
  - a) Alojamento, temporário ou permanente;
  - b) Alimentação adequada às necessidades dos clientes, respeitando as prescrições médicas;
  - c) Cuidados de higiene pessoal;
  - d) Tratamento de 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 clientes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
  - g) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;



h) Cuidados médicos (clínica geral) e de enfermagem, bem como acesso a cuidados de saúde (engloba a administração de fármacos, quando prescritos);

i) Produtos de higiene.

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

- a) Acompanhamento a cuidados de saúde de especialidade;
- b) Aquisição de bens e serviços;
- c) Turismo sénior;
- d) Fisioterapia;
- e) Cuidados de imagem;
- f) Transporte.

#### **Artigo 6.º (Capacidade instalada da residência sénior)**

A capacidade da RS é de 16 clientes de ambos os sexos.

### **CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES**

#### **Capítulo II.1 – Vaga Particular**

##### **Artigo 7.º (Condições gerais de admissão)**

São condições de admissão do cliente:

- a) Ser pessoa com idade igual ou superior a 65 anos, cuja situação não lhe permita permanecer no seu meio natural de vida;
- b) Concordância do cliente e da família com os princípios, valores e as normas regulamentares da Misericórdia;
- c) Utentes em situação de dependência, isolamento, solidão ou insegurança, que não possam permanecer na sua residência;
- d) Não sofrer de doença infectocontagiosa que prejudique o regular funcionamento do Lar;
- e) Ser sujeito a uma entrevista, feita pela Diretora Técnica e/ou Responsável;
- f) Só em casos excepcionais e justificados a considerar individualmente, poderão deixar de respeitar-se as condições exigidas quanto à idade e situação física.

A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do Cliente;

##### **Artigo 8.º (Processo de candidatura)**

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

*F. Ribeiro  
D. Gomes  
A. Oliveira  
A. P. P. /  
M. S. Vouzela*

2. O idoso deverá dirigir-se ao (à) Director(a) Técnico(a) da RS, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá, nesse momento, entregar os seguintes documentos:
  - a) Bilhete de identidade/Cartão de Cidadão;
  - b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social ou de outro subsistema;
  - c) Cartão de Contribuinte;
  - d) Cartão de Saúde (SNS);
  - e) Relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do cliente;
  - f) Uma fotografia.
3. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 12 meses, após o que deve proceder-se à renovação da referida inscrição.

#### **Artigo 11.º (Comparticipação)**

1. A determinação da comparticipação monetária dos clientes é determinada pela Santa Casa da Misericórdia de Vouzela;
2. Anualmente será exposto em documento próprio uma tabela com o custo mensal da comparticipação do cliente;
3. A comparticipação mensal será revista anualmente.
4. A comparticipação do utente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 8 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
5. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isto não se registe, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 10%.
6. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 60 dias será motivo para exclusão da resposta social.

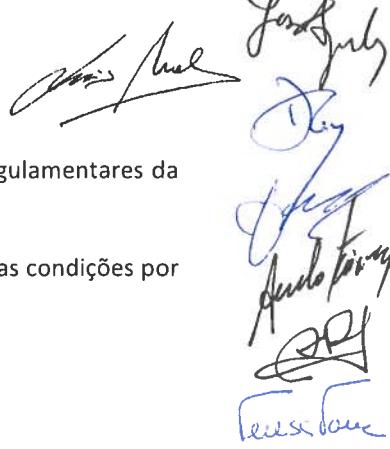
#### **Capítulo II.2 – Vaga Acordo de Cooperação Segurança Social**

##### **Artigo 12.º**

##### **(Condições de Admissão)**

São condições de admissão do utente:

- g) Prioritariamente ter idade igual ou superior a 65 anos, cuja situação não lhe permita permanecer no seu meio natural de vida;
- h) Indivíduos que, não tendo a idade prevista neste Regulamento Interno, se encontrem em situação de carência ou disfunção social, que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pela Resposta Social ERPI;
- i) Não se poder bastar a si próprio, para satisfação das suas necessidades básicas;
- j) Concordância clara do utente de querer ingressar na ERPI;



- k) Concordância do utente e da família com os princípios, valores e as normas regulamentares da Misericórdia;
- l) Responder por si ou por representante a uma entrevista de averiguação das suas condições por responsável nomeado pelo Provedor e /ou Mesário.

### **Artigo 13.º**

#### **(Critérios de Admissão)**

1. A admissão de utente será feita de acordo com os seguintes critérios:
  - a) Pessoas social, económica e financeiramente carenciadas;
  - b) Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social;
  - c) Frequentar a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário;
  - d) Preferencialmente ser residente ou natural na freguesia de Vouzela, ou do mesmo Concelho;
  - e) Ser familiar direto de utente já residente na ERPI da Misericórdia;
2. A ordem de inscrição, não constitui critério de prioridade na admissão do Utente.

### **Artigo 14.º**

#### **(Processo de Candidatura)**

4. 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 Misericórdia.
5. O idoso deverá dirigir-se à Diretora Técnica da ERPI, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual, entregando cópia dos seguintes documentos:
  - g) Bilhete de identidade/Cartão de Cidadão;
  - h) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
  - i) Cartão de Contribuinte;
  - j) Cartão de Saúde (SNS);
  - k) Relatório do médico de família, com o historial clínico/saúde do utente (poderá entregá-lo aquando da decisão de admissão na ERPI);
  - l) Duas fotografias;
  - m) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
  - n) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
  - o) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
  - p) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
  - q) Os descendentes ou outros familiares, deverão fornecer igualmente, os documentos exigidos nas alíneas a), g), h) i), j) e k);

r) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, ficando o responsável obrigado a apresentá-los, no prazo de 15 dias, para ser iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

6. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 12 meses, após o que deve proceder-se à renovação da mesma. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade, sempre que haja atualização dos seus rendimentos, caso contrário, a inscrição poderá ser anulada.

### Artigo 15.º

#### (Determinação da Comparticipação)

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

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

a) A comparticipação do utente, devida pela utilização de serviços ou equipamentos da ERPI, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o seu rendimento "*per capita*" do agregado familiar, considerando-se os seus rendimentos anuais, variável entre 75% a 90%, de acordo com o grau de dependência do utente, e do quadro seguinte.

Grau de Dependência (Índice de Katz)	Percentagem sobre o rendimento <i>per capita</i>
Nível I e II	75%
Nível III e IV	85%
Nível V e VI – Caso tenha sido requerido ou atribuído o/ Complemento por Dependência de 1º Grau	90%

b) Quando no momento da admissão, o utente não esteja a receber o complemento por dependência de 1º grau, mas já tenha sido requerida a sua atribuição, a instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no ponto anterior;

### Artigo 16.º

#### (Cálculo do Rendimento Per Capita)

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

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

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos

### Artigo 17.º

#### (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. Sempre que haja dúvidas, sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Misericórdia convencionar um montante de comparticipação do utente.
3. 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.
4. A prova das despesas fixas do utente, é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

### Artigo 18.º

#### (Prova dos rendimentos e despesas dos Descendentes ou outros familiares)

A prova dos rendimentos e das despesas fixas dos Descendentes é sujeita às regras presentes no artigo anterior.

### Subsecção I

#### Comparticipação financeira de Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

### Artigo 19.º

#### (Comparticipação do Utente e dos Descendentes de 1º grau da linha reta ou quem se encontre responsável á prestação de alimentos)

1. As mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, tendo em conta o limite anual do equipamento disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.
2. Os complementos por dependência, fazem parte do rendimento do utente para o cálculo do rendimento *per capita*.

*[Handwritten signatures in blue ink, including "José M. Lobo", "J. M. Lobo", "Paulo Lobo", "J. M. Lobo", "Paulo Lobo", "J. M. Lobo", and "Residência Sénior"]*

3. À comparticipação do utente, poderá acrescer a comparticipação dos descendentes ou outros familiares.
4. Consideram-se sem capacidade económica, os descendentes ou outros familiares, com um rendimento *per capita* inferior a 25% da Remuneração Mínima Mensal Garantida.
5. Os dos Descendentes de 1º grau da linha reta ou quem se encontre responsável á prestação de alimentos com capacidade económica, expressam livremente o seu acordo com a mensalidade definida, através de documento escrito.
6. As despesas com vestuário, medicamentos, fraldas, algálias, sacos de urina ou colostomia, intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar, fisioterapia, deslocações e chamadas telefónicas, realizadas pelo utente ou por sua conta, assim como as inerentes ao seu falecimento e as adicionais com atividades ocupacionais (realizadas no exterior), são da responsabilidade do utente e/ou pessoa responsável pelo internamento na ERPI.
7. A comparticipação do utente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 8 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
8. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isto não se registe, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 10%.
9. Ausências programadas e/ou devidamente justificadas por um período superior a 15 dias terão 10% de desconto na mensalidade.
10. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 60 dias, será motivo para exclusão da resposta social.

#### **Artigo 20.º**

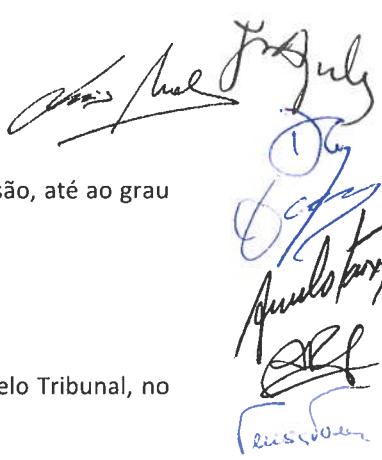
##### **(Conceitos)**

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

**Rendimento Mensal Ilíquido do Utente e/ou dos descendentes ou outros familiares** – 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 (RC) e dos Descendentes de 1º grau da linha reta ou quem se encontre responsável á prestação de alimentos, consideram-se os seguintes rendimentos:

1. Do trabalho dependente;
2. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
3. De Pensões;
4. Subsídio de férias e natal;
5. De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;



6. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
7. Prediais;
8. De capitais;
9. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

Para apuramento do montante do rendimento do utente, dos Descendentes de 1º grau da linha reta ou quem se encontre responsável á prestação de alimentos, consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

**Despesas Fixas** – consideram-se despesas mensais fixas do utente:

- 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) Despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica.
- e) As despesas mensais fixas, a que se refere a alínea b), c) e d) têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.

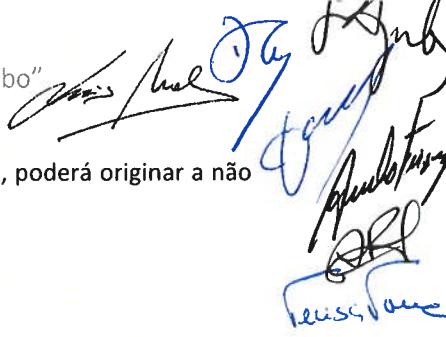
#### **Artigo 21.º (Base de dados de inscrições / lista de espera)**

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

### **Artigo 22.º (Admissão)**

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato feita pelo Diretor(a) Técnico(a) destinada a estudar a situação sócio familiar do mesmo, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas princípios e valores da Misericórdia.
2. As admissões serão efetuadas pela Mesa Administrativa sob proposta da Direção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos clientes e a atribuição da respetiva participação mensal.
3. Será solicitado aos familiares ou aos responsáveis pelo pedido de acolhimento que assumam:
  - a) A obrigação de acompanhar (caso se verifique essa necessidade) e apoiar a pessoa a acolher durante a estadia na RS;
  - b) A responsabilidade de se providenciar pela receção do cliente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de alojamento e prestação de serviços;





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

#### **Artigo 23.º (Acolhimento do cliente na Residência Séniior)**

A receção do Cliente, é feita pelo Director Técnico ou seu representante, que na visita às instalações, indica-lhe o quarto, e o apresentará aos restantes clientes, e colaboradores que diretamente vão participar na sua intervenção.

#### **Artigo 24.º (Período de ambientação)**

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

#### **Artigo 25.º (Alojamento dos utentes)**

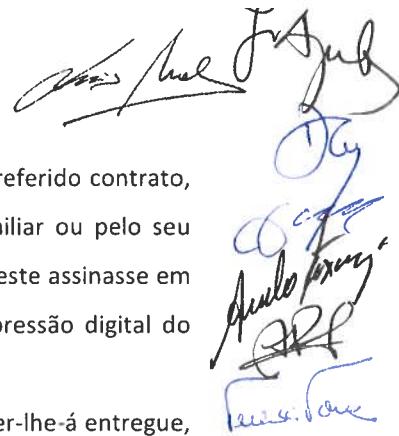
1. O alojamento far-se-á nos nove quartos que compõe a RS, procurando agrupá-los de forma a conseguir um bem-estar acolhedor.
2. Quando estritamente necessário, os clientes poderão ser transferidos de quarto.
3. No caso específico de casais, quando se verificar o falecimento de um dos cônjuges ou companheiro, será considerada preferencialmente a permanência do sobrevivo no mesmo quarto.
4. Caso este queira permanecer no mesmo espaço, usufruindo inteiramente do quarto duplo, o mesmo terá um outro custo conforme tabela afixada.
5. No caso de não ser viável, poderá haver necessidade de ser transferido para aposento apropriado à sua nova situação e/ou a integração de um novo cliente no mesmo quarto.

#### **Artigo 26.º (Registo dos clientes)**

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

#### **Artigo 27.º (Contrato de prestação de serviços)**

1. O acolhimento na RS pressupõe e decorre da celebração de um contrato de alojamento e prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do cliente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os clientes e seus responsáveis, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de alojamento e prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.



4. Sempre que o utente não possa assinar a aceitação do regulamento interno e o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do utente/tutor, como se este assinasse em seu nome próprio, na qualidade de responsável, devendo ainda apostar-se impressão digital do utente, e escrever-se termo de rogo.
5. O Regulamento Interno, salvo em casos excepcionais e a pedido do Responsável, ser-lhe-á entregue, preferencialmente, via e-mail.

#### **Artigo 28.º (Comunicações)**

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.
2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a 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 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 29.º (Processo individual do cliente)**

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

**a) Área Sociofamiliar:**

- Ficha de inscrição;
- Ficha de admissão;
- Registo do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
- Registo do cartão de contribuinte;
- Registo do cartão de beneficiário da Segurança Social;
- Registo de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
- Identificação e contacto do representante pelo acolhimento do cliente ou dos familiares;
- Plano Individual de Cuidados (PIC);

**b) Área da Saúde:**

- Registo do cartão de Utente do centro de saúde;
- Identificação e contrato do médico assistente;

*Assinatura de autorização*

- Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do Cliente;
- Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do Cliente na RS.

c) **Área Jurídica:**

- O Cliente e o seu familiar direto, e/ou um representante pelo seu acolhimento, deverão assinar um contrato de prestação de serviços com a Santa Casa da Misericórdia, donde consta obrigatoriamente: direitos e deveres das partes, os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo Cliente, bem como a participação mensal para com a RS;
- Declaração de vontade.

### CAPÍTULO III

#### CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

**Artigo 30.º (Horário de funcionamento)**

**O horário de funcionamento dos serviços será:**

a) Das 00.00 às 24.00 horas.

**O horário das refeições:**

a) As refeições serão servidas no refeitório da RS pelo seguinte horário:

- Pequeno-Almoço: entre as 09:00 e as 10:00 horas
- Almoço: entre as 12:00 e as 13:00 horas
- Lanche: 16:00 horas
- Jantar: entre as 19:00 e as 20:00 horas
- Ceia: entre as 22:00 e as 23:00 horas

O Cliente respeitará os horários das refeições ora estabelecidos, salvo em situações especiais atendíveis pelo Director Técnico.

**Artigo 31.º (Paridade e local de alimentação)**

1. A alimentação é variada, equilibrada e igual para todos, mas o Cliente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde e de acordo com as disposições correntes na dietética e no nutricionismo.
2. As refeições são servidas no refeitório da RS. Só em casos especiais e justificados poderão ser servidas nos quartos.
3. Qualquer alimento que o cliente opte por ter no seu quarto, deverá estar devidamente lacrado e arrumado no armário adequado para tal, não sendo permitida a sua colocação nas mesas de cabeceira.

**Artigo 32.º (Proibição de outros alimentos)**

Para o regular funcionamento da RS é proibido aos Clientes:

- a) Adquirir e trazer para a RS bebidas alcoólicas para seu uso ou uso de outros clientes;
- b) Usar nas instalações privativas quaisquer alimentos servidos no refeitório.

**Artigo 33.º (Visitas)**

É livremente facultada a visita de familiares e amigos aos clientes da RS, contando que se efetive nos seguintes modos:

- Horário de visita: 14h30 às 16h00 Horas e das 17h00 às 18h00;
- As visitas requerem marcação prévia presencial, via telefone ou e-mail;
- A duração da visita é de 25 a 30 minutos;
- Cada cliente pode receber duas pessoas em simultâneo por visita;

Fora destes horários poderão os familiares/visitantes solicitar autorização prévia ao Director Técnico ou a quem o substitui.

**Artigo 34.º (Saídas ou pedidos de licença ou dispensa)**

1. As saídas são livres, estando apenas subordinadas a um horário próprio, elaborado de acordo com o funcionamento da RS, e devendo-se acatar o seguinte:
  - a) Os clientes invisuais, mentalmente mais debilitados ou aqueles cuja saída, por qualquer limitação física, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou amiga que assuma a responsabilidade do seu regresso à RS e do seu amparo físico e material;
  - b) Os clientes são dispensados, sempre que o desejem, do almoço e jantar do mesmo dia, mediante informação ao Director Técnico;
  - c) Os clientes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham o acordo do Médico da Misericórdia ou do Médico de família;
  - d) No caso do cliente que deseje sair de modo voluntário e definitivo da RS, terá de declarar por si ou através do representante a sua saída, e através de forma escrita;
2. Só em casos excepcionais, devidamente justificados, mediante autorização do Director Técnico, poderá o regresso à RS ir além da hora de silêncio.

**Artigo 35.º (Condições de alojamento)**

1. A Misericórdia ficará com o encargo da limpeza do quarto e de mandar lavar, passar a ferro e passajar todas as roupas, salvo se algum cliente mostrar vontade de o fazer fora das instalações, carecendo neste caso de autorização do Director Técnico.
2. Durante a noite as luzes deverão estar desligadas, mantendo-se apenas as de emergência.
3. Para que a RS se apresente limpa e arrumada, é exigido a todos os clientes a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo.





4. Será obrigatório que todos os clientes tomem banho diário, obedecendo ao mais rigoroso asseio pessoal.

#### **Artigo 36.º (Passeios e deslocações)**

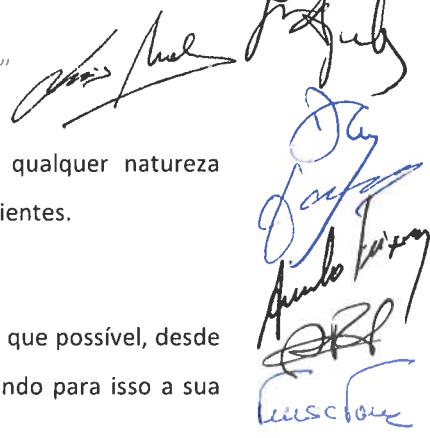
Os passeios e/ou deslocações de carácter lúdico realizados pela RS não terão qualquer custo adicional para o/a utente.

#### **Artigo 37.º (Bens e contas correntes)**

1. Aquando da admissão será elaborada a relação dos bens e valores que o cliente traz consigo, a qual será assinada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a), pelo próprio ou familiar, a quem será entregue um duplicado, sendo aquela atualizada sempre que existam entregas à RS ou ao respetivo proprietário.
2. Os objetos entregues, para segurança, serão guardados em cofre existente na RS.
3. A RS reserva-se o direito de recusar a guarda de objetos pessoais de valor, sempre que se verifique não dispor de condições que salvaguardem a segurança dos mesmos.
4. No caso, do cliente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem familiares/representantes disponíveis para o efeito, a Misericórdia assumirá a sua gestão até à nomeação de um tutor.
5. Os valores e/ou objetos serão entregues sempre que seja solicitado, ao proprietário ou seus herdeiros legais, em caso de falecimento daquele ou saída da RS.
6. Todos os 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.
7. 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 utente por sua solicitação.
8. A Misericórdia será responsável junto do cliente e do seu Responsável, pelos bens e valores que lhe tenham sido entregues, cabendo-lhe em caso de solicitação por quem de direito, apresentar o extrato de conta corrente, bem como entregar todos os bens e montante apurado a título de crédito de conta corrente.
9. A Misericórdia é sempre e em qualquer caso responsável pela devolução integral do capital em crédito que o utente tenha em conta corrente, nos termos dos números anteriores.
10. Após um ano do falecimento do utente e quando não exista solicitação para o efeito, ou não tenham sido desencadeados quaisquer procedimentos com vista à concretização do número anterior, reverterão a título de doação para a Misericórdia, todos os bens que nela permaneçam, assim como todos os créditos que possam existir em conta corrente.

#### **Artigo 38.º (Responsabilidade)**

1. A RS não se responsabiliza por objetos ou valores que não tenham sido entregues à sua guarda.



2. Igualmente, a RS não se responsabiliza por eventuais danos pessoais de qualquer natureza decorrentes ou conexos com a idade ou o estado de saúde física e mental dos clientes.

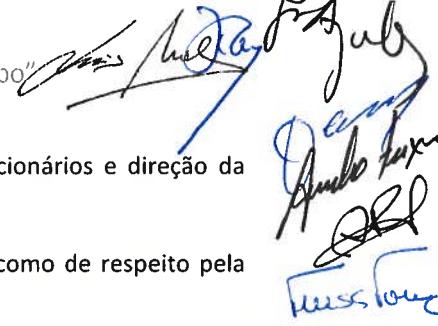
#### **Artigo 39.º (Familiares e/ou responsáveis pelos clientes)**

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

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 Misericórdia.
2. A Misericórdia relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o responsável, prestando unicamente a este, quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.
3. O Responsável tem os seguintes direitos a:
  - a) A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
  - b) A ser recebido pela Direção Técnica da ERPI, sempre que o solicite e tal seja justificado;
  - c) A efetuar reclamações e sugestões;
  - d) Todos os demais direitos atribuídos ao utente que não sejam de natureza pessoal daquele.
4. O Responsável tem os seguintes deveres:
  - a) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Misericórdia, pela celebração do contrato de alojamento e prestação de serviços, designadamente o pagamento das comparticipações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações, e desde já o seu acordo a todas e quaisquer modificações do montante da comparticipação e penalizações que venham a ter lugar;
  - b) Respeitar as cláusulas do contrato e presente regulamento, que não sejam de natureza pessoal do utente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessão conjuntamente com o utente;
  - c) A prestar todas as informações sobre o utente relativamente ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
  - d) A assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio, e ainda como gestor de negócios, quando por qualquer razão o utente esteja impedido de o fazer.

#### **Artigo 40.º (Direitos dos clientes)**

1. Os clientes da RS têm o direito de:
  - a) Usufruir dos serviços constantes deste Regulamento;



- b) Serem tratados com respeito e urbanidade pelos demais clientes, funcionários e direção da Misericórdia;
- c) Terem asseguradas condições de bem-estar e qualidade de vida, bem como de respeito pela individualidade e dignidade humana;
- d) Serem ouvidos na tomada de decisões que os possam afetar e participarem na vida social e cultural da comunidade;
- e) Participarem na vida da Misericórdia, nomeadamente, no planeamento de atividades de animação sociocultural que ocupem os seus tempos livres;
- f) Aceder a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;
- g) Terem assegurado boas condições de institucionalização, adequadas à sua situação, tanto do ponto de vista físico como moral.

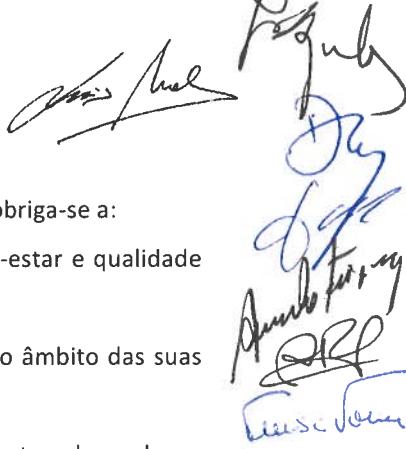
#### **Artigo 41.º (Deveres dos clientes)**

Os clientes da RS devem:

- a) Cumprir com as normas deste Regulamento;
- b) Pagar as mensalidades durante o mês corrente, pelos serviços prestados;
- c) Evitar conflitos e respeitar os demais clientes e funcionários;
- d) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Obedecer à escala estabelecida para tomar banho, na medida em que este é obrigatório para o interesse da saúde do cliente e para que se apresentem sempre limpos e arranjados;
- f) Respeitar a proibição de usar ou acender qualquer lamparina, máquina ou fogão nos quartos;
- g) Zelar pela conservação dos espaços que utilizam na RS, bem como colaborar para que estes se mantenham com o desejado asseio e arrumo;
- h) Dar conhecimento e reclamar junto do Director Técnico de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a utentes/funcionários quer quanto ao funcionamento dos serviços respetivos funcionários, no sentido de serem tomadas as necessárias providências;
- i) Apresentar perante o Provedor, e/ou Mesário do Pelouro ou Director Técnico, sugestões, reclamações ou queixas que porventura entenda subscrever.

#### **Artigo 42.º (Direitos da Santa Casa da Misericórdia)**

- a) São direitos da Instituição:
- b) Exigir dos clientes o cumprimento do presente Regulamento.
- c) Encaminhamento do cliente para outra Resposta Social da Misericórdia ou exterior a esta, que a Legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do utente e dos colaboradores, em articulação com os familiares e ou responsável pelo cliente.
- d) Rescisão de Contrato com o cliente nos termos do Art.º 35º do presente Regulamento.



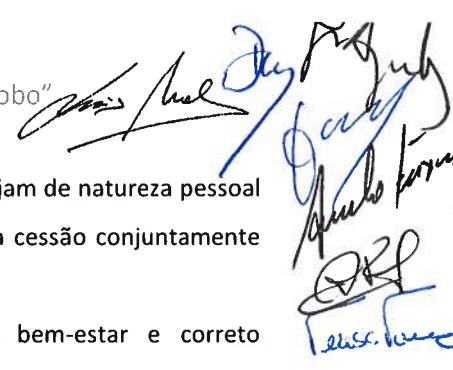
#### Artigo 43.º (Deveres da Santa Casa da Misericórdia)

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

- a) Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus clientes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
- b) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos clientes, dentro do âmbito das suas competências;
- c) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento da RS;
- d) Fornecer a cada cliente um exemplar deste Regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
- e) Organizar um processo individual por cliente;
- f) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo RS;
- g) Afixar, em local visível, o nome do Director Técnico, o mapa das ementas, turnos e horários de visitas;
- h) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social.

#### Artigo 44.º (Responsável)

1. O responsável é a pessoa familiar ou não do cliente, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo cliente ou por conta própria, e que se relacionará com a Misericórdia.
2. A Misericórdia relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o responsável, prestando unicamente a este qualquer informação ou esclarecimento pertinente.
3. O Responsável tem os seguintes direitos:
  - e) A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o cliente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
  - f) A ser recebido pela Direção Técnica da RS, sempre que o solicite, depois de previamente marcado e tal seja justificado;
  - g) A efetuar reclamações e sugestões;
  - h) Todos os demais direitos atribuídos ao cliente que não sejam de natureza pessoal daquele.
4. O Responsável tem os seguintes deveres:
  - e) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Misericórdia, pela celebração do contrato de alojamento e prestação de serviços, designadamente o pagamento das comparticipações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações, e desde já o seu acordo a todas e quaisquer modificações do montante da comparticipação e penalizações que venham a ter lugar;



- f) Respeitar as cláusulas do contrato e presente regulamento, que não sejam de natureza pessoal do cliente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessão conjuntamente com o cliente;
- g) A prestar todas as informações sobre o cliente relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do cliente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
- h) A assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio, e ainda como gestor de negócios/representante/tutor quando por qualquer razão o cliente esteja impedido de o fazer.

#### **Artigo 45.º (Tratamento de Dados Pessoais)**

##### **1. Responsável pelo Tratamento de Dados Pessoais:**

Santa Casa da Misericórdia de Vouzela

Rua Ribeiro Cardoso, Nº 47

3670 – 257 VOUZELA

E-Mail: geral@scmvouzela.com.pt

- 2. A Santa Casa da Misericórdia de Vouzela realiza o tratamento de dados pessoais sob as mais exigentes regras de sigilo e confidencialidade conforme o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados (RGPD), única e exclusivamente para prestação dos seus serviços, desenvolvimento da sua atividade, gestão administrativa, contabilística, fiscal e cumprimento de obrigações legais, judiciais ou administrativas, apenas durante o período de tempo que se revele necessário ou obrigatório, sendo os prazos de conservação determinados para cada finalidade e apropriados a cada tratamento em conformidade com as obrigações legais.
- 3. Após o decurso do prazo de conservação e desde que não esteja obrigada, por imposição legal judicial ou administrativa, a proceder à sua conservação, a Santa Casa da Misericórdia de Vouzela eliminará os dados pessoais ou procederá à sua anonimização.
- 4. Os Utentes são responsáveis pela veracidade e atualização das informações fornecidas e dos seus dados pessoais, sempre que se justifique.
- 5. A Instituição não transmite dados pessoais a terceiros, exceto nos casos em que tal se revele necessário à prestação dos seus serviços, ao cumprimento de obrigações legais ou quando tenha sido prestado o consentimento para o efeito.
- 6. A Santa Casa da Misericórdia de Vouzela adotou e implementou um conjunto de medidas técnicas e organizativas necessárias e adequadas para assegurar a proteção dos dados pessoais contra a sua destruição, perda, alteração, difusão ou acessos não autorizados, acidentais ou ilícitos, bem como as medidas necessárias para garantir a exatidão, integridade e

confidencialidade dos dados pessoais e um nível de segurança técnico e de organização adequado em relação aos riscos inerentes ao tratamento e natureza dos dados pessoais.

7. Os Utentes são devidamente esclarecidos sobre as características e procedimentos dos serviços desenvolvidos no âmbito do contrato de prestação de serviços celebrado para tratar todos os seus dados pessoais, recolhidos e necessários aos procedimentos administrativos institucionais para fins de gestão do processo ou outras finalidades necessárias e permitidas por lei e, quando obrigatório, colocar essa informação à disposição de quaisquer terceiros, instituições, prestadores de serviços, organismos públicos e quaisquer outras entidades necessárias, tais como Autoridade Tributária, Segurança Social, Contabilidade, Seguradora e quaisquer outras legalmente obrigatórias.
8. Os Utentes poderão a qualquer momento, querendo, contactar a Santa Casa da Misericórdia de Vouzela, na qualidade de Responsável pelo Tratamento de Dados através do e-mail [dpo@scmvouzela.com.pt](mailto:dpo@scmvouzela.com.pt) para, informação e acesso aos seus dados pessoais; o tratamento de dados pessoais em falta quando se mostrem incompletos; o apagamento/esquecimento dos seus dados pessoais, sempre que comprovadamente, a mesma se justificar e legalmente seja admissível; a limitação, verificadas as condições previstas na lei; retirar o consentimento ora prestado, quando o tratamento de dados se fundar, apenas, em consentimento; opor-se ao tratamento não podendo, contudo, opor-se ao tratamento daqueles que são indispensáveis à execução do presente serviço, ou ao cumprimento de obrigações legais; receber em formato digital os dados pessoais que lhe digam respeito e que tenham sido, por si fornecidos, tratados por meios automatizados com fundamento em consentimento prestado pelo titular dos dados ou em contrato celebrado, podendo solicitar, por escrito, a respetiva transmissão diretamente para outro responsável, sempre que tal se mostre tecnicamente possível e ainda, apresentar reclamação junto da Autoridade de controlo competente: Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD) - Av. D. Carlos I, 134 - 1.º 1200-651 Lisboa - Tel: +351 213928400 - Fax: +351 213976832 – e-mail: [geral@cnpd.pt](mailto:geral@cnpd.pt) ou [www.cnpd.pt](http://www.cnpd.pt)
9. A Instituição garante, nos termos e dentro dos limites legais, um tratamento leal, confidencial e reservado dos dados que forem recolhidos, conforme Política de Privacidade em [www.scmvouzela.pt](http://www.scmvouzela.pt)

#### CAPÍTULO IV - DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

##### Artigo 46.º (Sanções / procedimentos)

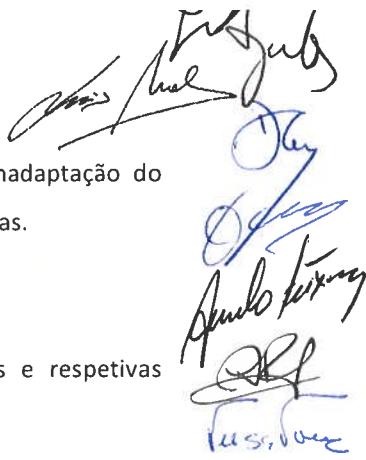
1. Os clientes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na Misericórdia.
2. As sanções serão aplicadas pela Mesa Administrativa aos clientes incumpridores conforme a gravidade das faltas:

*João Lobo  
J. Lobo  
J. Lobo  
J. Lobo  
J. Lobo  
J. Lobo  
J. Lobo*

- a) Advertência;
- b) Exclusão da Misericórdia.
3. Ficam sujeitos ao cancelamento do seu lugar na Misericórdia os clientes que manifestem comportamentos antissociais, que perturbem o bom funcionamento que deve existir na Misericórdia.
4. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ser objeto de encaminhamento para o procedimento judicial.

#### **Artigo 47.º (Cessação da prestação de serviços)**

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
  - a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
  - b) Caducidade (falecimento do cliente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Misericórdia ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência da RS por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
  - c) Se por falecimento que ocorra até ao dia 15 do próprio mês, o representante pagará o valor correspondente a 15 dias de permanência, acrescendo as despesas efetuadas até ao momento, se o falecimento ocorrer após o dia 15, a mensalidade é paga na sua totalidade, acrescida das despesas tidas até ao dia do óbito;
  - d) A Direção Técnica reserva-se ao direito de resolver o contrato celebrado, se as normas deste regulamento forem violadas, designadamente:
    - Falta de pagamento por mais de 1 mês;
    - Ocultação de informações relevantes para o processo de inscrição, admissão e acolhimento dos Clientes;
    - Quebra do dever de respeitar os outros Clientes, Familiares, Direção, Coordenação e demais funcionários;
    - Apropriação indevida de bens;
    - Situações em que a evolução do quadro clínico não permita o normal funcionamento da resposta social;
    - Prática reiterada de comportamentos considerados, violentos, impróprios e/ou inadequados.
  - e) Inadaptação do cliente.
2. Em caso do cliente ou responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com 60 dias de antecedência.
3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da participação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais Outorgantes.



5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do cliente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
6. Considera-se justa causa, nomeadamente:
  - a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
  - b) Existam dívidas à Misericórdia, designadamente, um ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
  - c) Desrespeito pelas regras da RS, Equipa Técnica ou demais funcionários;
  - d) Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.
7. O Responsável pelo utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o cliente.
8. A rescisão do contrato por justa causa, implica a retirada do cliente das instalações da RS, no prazo máximo de 10 dias, sendo da sua conta, do familiar ou do seu responsável todas as despesas inerentes à sua deslocação para o destino, ficando desde já estabelecido e acordado que a retirada se processará para a residência do mesmo.

#### **Artigo 48.º**

##### **(Interrupção Temporária da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente)**

A interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do Cliente ou do seu representante legal, com carácter temporário, pode ocorrer a qualquer momento, mediante o aviso prévio de 2 dias.

Neste caso, a interrupção da prestação de serviços terá como consequência a dedução do valor da mensalidade nos seguintes termos:

- Ausências superiores a 30 dias – 20%;

## **CAPÍTULO V - PESSOAL**

#### **Artigo 49.º (Quadro de pessoal)**

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores constantes dos normativos legais em vigor.
2. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de Diretor(a) Técnico(a) a preencher por um(a) Técnico(a) com curso superior, preferencialmente na área das ciências sociais de humanas.
3. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia;
4. Deverá estar afixado o organograma da resposta social, bem como o quadro de pessoal da mesma.

#### **Artigo 50.º (Direção Técnica)**

A Direção Técnica da RS da Misericórdia é assegurada por um elemento com formação superior técnica e académica adequada, na área das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

**Artigo 51.º (Deveres gerais dos funcionários)**

São deveres dos funcionários:

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da Misericórdia.
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia.
3. Tratar os clientes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor.
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligencia e competência.
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
6. Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus clientes e trabalhadores.
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
11. Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos interesses, participando nos atos que os lesassem e de que tenham conhecimento.
12. Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e aprumo moral.
13. Comunicar as faltas e deficiências ao Director Técnico de que tenham conhecimento.
14. Não exercer qualquer influência nos clientes ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão mais bem servidos.

**Artigo 52.º (Direitos gerais dos funcionários)**

Os funcionários têm direito a serem respeitados pelos clientes e suas famílias, bem como pela Direção, usufruindo dos direitos consignados na lei relativos à sua categoria profissional.

**CAPÍTULO VI - CULTO**

**Artigo 53.º (Culto católico)**

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



**Artigo 54.º (Religiões)**

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

**CAPÍTULO VII - FUNERAL**

**Artigo 55.º (Custeamento do funeral e sufrágios)**

As despesas com o funeral e sufrágios de um cliente são da responsabilidade da família do mesmo.

**Artigo 56.º (Atos fúnebres)**

1. Se não houver sido feita prévia comunicação escrita com as últimas vontades, que será apenas ao processo para se cumprirem escrupulosamente – desde que as mesmas não acarretem encargos anormais para a Misericórdia –, os funerais dos clientes realizam-se segundo as normas da Misericórdia e dentro do estilo correntemente digno, em harmonia com o rito católico, sendo conduzidos para o cemitério da área administrativa da RS.
2. Se qualquer família ou pessoa amiga pretender que o cliente falecido seja sepultado noutra cemitério, todas as despesas adicionais, tais como transladação e seus custos, correrão por conta dos mesmos, declinando a Misericórdia todas e qualquer responsabilidade nesse aspeto.
3. Nos casos de cliente que tenha efetivamente determinado as condições do seu funeral, sobretudo no que diz respeito ao carácter civil ou religioso a dar-lhe e à maneira de ser sepultado, verificando-se verdadeira precariedade económica da família desse cliente, fica o Provedor com competência para aceitar ou não esta incumbência.

**CAPÍTULO XVIII - VESTUÁRIO, VALORES E ESPÓLIO**

**Artigo 57.º (Roupa e haveres pessoais)**

O novo cliente deverá fazer-se acompanhar de roupas consideradas indispensáveis ao seu uso pessoal, bem como poderá ainda transportar consigo os haveres estritamente pessoais. As mesmas deverão vir devidamente marcadas, com código a fornecer pela RS.

**Artigo 58.º (Enxovals e valores)**

1. Os clientes que disponham de objetos de valor ou dinheiro poderão colocá-los à guarda da Misericórdia através do recurso à figura do Contrato de Depósito, entregando-os aos Serviços da Misericórdia, em que esta é depositária e depositante o dono dos objetos, os quais serão retomados, mediante a elaboração do respetivo termo de entrega no processo.
2. Os valores em dinheiro de que os utentes são portadores para as suas despesas pessoais são da única e exclusiva responsabilidade do utente não se responsabilizando a Misericórdia pela sua perda ou extravio.

*(Handwritten signatures of the Board of Directors)*

## CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES FINAIS

### Artigo 59.º (Alterações ao regulamento)

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Misericórdia deverá informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a este assiste e, comunicar ao ISS, I.P. no mesmo prazo as respetivas alterações.

### Artigo 60.º (Integração de lacunas)

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Vouzela, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

### Artigo 61.º (Livro de reclamações)

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Misericórdia possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto de o Director Técnico da resposta social ou dos serviços administrativos da mesma, sempre que desejado, ou acedido através do sítio eletrónico: [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt).
2. Não obstante, no número anterior poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao Diretor (a) Técnico (a) da RS.

### Artigo 62.º (Livro de registo de ocorrências)

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

### Artigo 63.º (Entrada em vigor)

O presente Regulamento entra em vigor 30 dias após a sua aprovação pela Mesa Administrativa.

**Artigo 64.º (Aprovação, edição e revisões)**

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

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Vouzela, aos dois dias do mês de março de 2021.

A Mesa Administrativa,

*João José da Silva  
Francisco Almeida dos Carmos  
Graça Ferreira Pires de Almeida Santa  
Elaine Sessa de Jesus Faria*

