



# REGULAMENTO INTERNO ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

## Índice

|                                                                                            |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>CAPÍTULO I: DENOMINAÇÃO E FINS DA ERPI .....</b>                                        | <b>3</b>  |
| ARTIGO 1º .....                                                                            | 3         |
| CARATERIZAÇÃO E LOCALIZAÇÃO .....                                                          | 3         |
| ARTIGO 2º .....                                                                            | 3         |
| LEGISLAÇÃO APLICÁVEL .....                                                                 | 3         |
| ARTIGO 3º .....                                                                            | 3         |
| OBJETIVOS DO REGULAMENTO .....                                                             | 3         |
| ARTIGO 4º .....                                                                            | 3         |
| OBJETIVOS E MISSÃO DA RESPOSTA SOCIAL .....                                                | 3         |
| ARTIGO 5º .....                                                                            | 4         |
| SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS .....                                                      | 4         |
| ARTIGO 6º .....                                                                            | 5         |
| REGULAMENTO GERAL DA PROTEÇÃO DE DADOS - RGPD .....                                        | 5         |
| <b>CAPÍTULO II: PROCESSO DE CANDIDATURA/ADMISSÃO DE CLIENTES/UTENTES .....</b>             | <b>5</b>  |
| ARTIGO 7º .....                                                                            | 5         |
| CANDIDATURA .....                                                                          | 5         |
| ARTIGO 8º .....                                                                            | 5         |
| DOCUMENTOS A APRESENTAR .....                                                              | 5         |
| ARTIGO 9º .....                                                                            | 6         |
| CONDIÇÕES DE ADMISSÃO .....                                                                | 6         |
| ARTIGO 10º .....                                                                           | 6         |
| CRITÉRIOS DE ADMISSÃO E PRIORIZAÇÃO .....                                                  | 6         |
| ARTIGO 11º .....                                                                           | 7         |
| ADMISSÃO .....                                                                             | 7         |
| ARTIGO 12º .....                                                                           | 8         |
| ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES/UTENTES .....                                                | 8         |
| ARTIGO 13º .....                                                                           | 8         |
| LISTA DE INSCRITOS .....                                                                   | 8         |
| <b>CAPÍTULO III: RELAÇÕES CONTRATUAIS .....</b>                                            | <b>9</b>  |
| ARTIGO 14º .....                                                                           | 9         |
| PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE/UTENTE .....                                                | 9         |
| ARTIGO 15º .....                                                                           | 9         |
| CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS .....                             | 9         |
| ARTIGO 16º .....                                                                           | 10        |
| COMUNICAÇÕES .....                                                                         | 10        |
| ARTIGO 17º .....                                                                           | 10        |
| PRINCÍPIOS ORIENTADORES .....                                                              | 10        |
| ARTIGO 18º .....                                                                           | 10        |
| CONCEITOS .....                                                                            | 10        |
| ARTIGO 19º .....                                                                           | 11        |
| DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO .....                                                      | 11        |
| ARTIGO 20º .....                                                                           | 12        |
| CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA .....                                                     | 12        |
| ARTIGO 21º .....                                                                           | 12        |
| PROVA DOS RENDIMENTOS E DESPESAS .....                                                     | 12        |
| ARTIGO 22º .....                                                                           | 12        |
| COMPARTICIPAÇÃO DO CLIENTE/UTENTE E DOS ASCENDENTES/DESCENDENTES E OUTROS FAMILIARES ..... | 12        |
| ARTIGO 23º .....                                                                           | 13        |
| MENSALIDADES .....                                                                         | 13        |
| ARTIGO 24º .....                                                                           | 13        |
| PAGAMENTO DAS MENSALIDADES .....                                                           | 13        |
| <b>CAPÍTULO IV: ATIVIDADES, SERVIÇOS E FUNCIONAMENTO .....</b>                             | <b>13</b> |
| ARTIGO 25º .....                                                                           | 13        |
| INSTALAÇÕES .....                                                                          | 13        |
| ARTIGO 26º .....                                                                           | 14        |
| HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO .....                                                             | 14        |
| ARTIGO 27º .....                                                                           | 14        |
| INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E ATIVIDADES AO CLIENTE/UTENTE .....                  | 14        |
| ARTIGO 28º .....                                                                           | 14        |
| AUSÊNCIAS .....                                                                            | 14        |
| ARTIGO 29º .....                                                                           | 14        |
| REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO .....                                                       | 14        |
| ARTIGO 30º .....                                                                           | 15        |
| DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS CLIENTES/UTENTES .....                                      | 15        |



# REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| ARTIGO 31º                                                     | 15        |
| NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS                              | 15        |
| ARTIGO 32º                                                     | 16        |
| CÓDIGO DE CONDUTA                                              | 16        |
| ARTIGO 33º                                                     | 16        |
| ALIMENTAÇÃO                                                    | 16        |
| ARTIGO 34º                                                     | 16        |
| PROIBIÇÃO DE OUTROS ALIMENTOS                                  | 16        |
| ARTIGO 35º                                                     | 16        |
| PASSEIOS E DESLOCAÇÕES                                         | 16        |
| ARTIGO 36º                                                     | 17        |
| ENTRADA E SAÍDA DAS VISITAS                                    | 17        |
| ARTIGO 37º                                                     | 17        |
| SAÍDAS OU PEDIDOS DE LICENÇA OU DISPENSA                       | 17        |
| ARTIGO 38º                                                     | 17        |
| AValiação                                                      | 17        |
| <b>CAPÍTULO V: DIREITOS E DEVERES</b>                          | <b>17</b> |
| ARTIGO 39º                                                     | 17        |
| DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO                              | 17        |
| ARTIGO 40º                                                     | 18        |
| DIREITOS E DEVERES GERAIS DOS(AS) FUNCIONÁRIOS(AS)             | 18        |
| ARTIGO 41º                                                     | 19        |
| DIREITOS, DEVERES E RESTRIÇÕES DOS CLIENTES/UTENTES            | 19        |
| ARTIGO 42º                                                     | 19        |
| DIREITOS E DEVERES DO RESPONSÁVEL                              | 19        |
| <b>CAPÍTULO VI: SANÇÕES, DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS</b> | <b>20</b> |
| ARTIGO 43º                                                     | 20        |
| SANÇÕES / PROCEDIMENTOS                                        | 20        |
| ARTIGO 44º                                                     | 21        |
| DISCIPLINA                                                     | 21        |
| ARTIGO 45º                                                     | 21        |
| CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS       | 21        |
| <b>CAPÍTULO VII: PESSOAL - DISPOSIÇÕES GERAIS</b>              | <b>22</b> |
| ARTIGO 46º                                                     | 22        |
| DEFINIÇÃO DO QUADRO DE PESSOAL E CRITÉRIO DE SELEÇÃO           | 22        |
| <b>CAPÍTULO VIII: CULTO</b>                                    | <b>22</b> |
| ARTIGO 47º                                                     | 22        |
| RELIGIÕES                                                      | 22        |
| ARTIGO 48º                                                     | 22        |
| FUNERAL E SUFRÁGIO                                             | 22        |
| <b>CAPÍTULO IX: VESTUÁRIO, VALORES E ESPÓLIO</b>               | <b>22</b> |
| ARTIGO 49º                                                     | 22        |
| ROUPA E HAVERES PESSOAIS                                       | 22        |
| ARTIGO 50º                                                     | 22        |
| ENXOVAIS E VALORES                                             | 22        |
| ARTIGO 51º                                                     | 23        |
| DEVOLUÇÃO DE BENS PESSOAIS                                     | 23        |
| <b>CAPÍTULO X: DISPOSIÇÕES FINAIS</b>                          | <b>23</b> |
| ARTIGO 52º                                                     | 23        |
| ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO                                      | 23        |
| ARTIGO 53º                                                     | 23        |
| INTEGRAÇÃO DE LACUNAS E OMISSÕES                               | 23        |
| ARTIGO 54º                                                     | 23        |
| LIVRO DE RECLAMAÇÕES                                           | 23        |
| ARTIGO 55º                                                     | 23        |
| LITÍGIOS                                                       | 23        |
| ARTIGO 56º                                                     | 24        |
| APROVAÇÃO, EDIÇÃO, REVISÕES E VIGÊNCIA                         | 24        |



## **CAPÍTULO I: DENOMINAÇÃO E FINS DA ERPI**

### **ARTIGO 1º**

#### **CARATERIZAÇÃO E LOCALIZAÇÃO**

- 1- A **SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ÁGUEDA (SCMA)** é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, de utilidade pública, desenvolvendo Respostas Sociais na área da infância, juventude, população idosa e cuidados continuados de saúde. Tem a sua sede na Rua da Misericórdia n.º 219, código postal 3750-130, Concelho de Águeda, Distrito de Aveiro, Telefone n.º 234 690 351, Fax n.º 234 601 630, E-Mail: secretaria.geral@scm-agueda.pt, Contribuinte n.º 500 766 789.
- 2- O presente Regulamento tem por objetivo estabelecer as normas da Resposta de **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)**, tendo como base de funcionamento o LAR CONDE DE SUCENA da Santa Casa da Misericórdia de Águeda, com morada na Rua da Misericórdia n.º 219, código postal 3750-130, Concelho de Águeda, Distrito de Aveiro, Telefone n.º 234 690 351 e E-mail: lar.conde\_de\_sucena@scm-agueda.pt, doravante abreviadamente designadas, respetivamente por **ERPI** e **SCMA**.
- 3- Esta Resposta Social tem Acordo de Cooperação com o Estado, celebrado através do Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro, em 08 de julho de 1982, sendo a última revisão em 31 de janeiro de 2020.

### **ARTIGO 2º**

#### **LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

Este estabelecimento prestador de serviços rege-se pelo estipulado em:

- 1- Decreto-Lei n.º 119/83 de 25 de fevereiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, que aprova os Estatutos das IPSS.
- 2- Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, republicada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, que regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério do Trabalho, da Solidariedade e Segurança Social.
- 3- Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março, na sua redação atual (Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro), que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional.
- 4- Decreto-Lei n.º 74-2017 de 21 de junho, que obriga a existência e disponibilização do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico.
- 5- Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, alterada e republicada pela Portaria n.º 349/2023, de 13 de novembro, que define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas.
- 6- Orientações Técnicas acordadas em sede da Comissão Nacional de Cooperação (CNC).
- 7- Guião Técnico da Resposta Social.
- 8- Protocolos de Cooperação em vigor.
- 9- Contratos Coletivos de Trabalho em vigor na SCMA.
- 10- Contratos de Prestação de Serviços em vigor na SCMA.
- 11- Demais legislação em matéria de cooperação.

### **ARTIGO 3º**

#### **OBJETIVOS DO REGULAMENTO**

- 1- O presente Regulamento Interno define as regras e os princípios específicos de funcionamento da Resposta Social de ERPI e visa:
  - a) Promover o respeito pelos direitos da população idosa e demais interessados.
  - b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços.
  - c) Promover a participação ativa de todos os Clientes/Utentes ou seus representantes legais.

### **ARTIGO 4º**

#### **OBJETIVOS E MISSÃO DA RESPOSTA SOCIAL**

- 1- A ERPI constitui uma Resposta Social desenvolvida em alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e suas famílias.
- 2- A ERPI tem por missão ser uma «casa de família» dos seus Clientes/Utentes, que, necessitam de assistência e apoio, contribuindo para a estabilização, autonomia ou estimulação do envelhecimento ativo e integração social.
- 3- Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional e caritativa da Instituição, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão da ERPI os princípios da dignidade humana, da família, como célula cristã fundamental da sociedade, da corresponsabilidade, da entreajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da tolerância e da informação.
- 4- Constituem objetivos da ERPI, designadamente, os seguintes:
  - a) Proporcionar cuidados permanentes e adequados à condição biopsicossocial das pessoas idosas;
  - b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;



## REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- 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 inclusão social;
  - e) Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;
  - f) Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com o 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 entreajuda e o espírito de comunidade;
  - i) Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal e das altas hospitalares.
- 5- A ERPI rege-se pelos seguintes princípios de atuação:
- a) Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
  - b) Interdisciplinaridade;
  - c) Avaliação integral das necessidades, potencialidades e interesses do Cliente/Utente;
  - d) Promoção e manutenção da funcionalidade, da independência e autonomia do Cliente/Utente;
  - e) Participação e corresponsabilização do Cliente/Utente ou do Representante Legal e dos Familiares ou de pessoas de referência conforme vontade do Cliente/Utente, na elaboração do Plano Individual de Cuidados;
  - f) Promoção da qualidade de vida;
  - g) Manutenção dos direitos, liberdades e garantias dos Clientes/Utentes;
  - h) Garantia do direito de autodeterminação dos Clientes/Utentes, salvaguardando o respeito da organização interna das ERPI's e o direito de escolha dos restantes Clientes/Utentes;
  - i) Respeito pela privacidade e pela reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como das diferenças, religiosas, étnicas, políticas e culturais.
  - j) A harmonia entre os hábitos e os costumes que traduzem a história de cada Cliente/Utente preservando a sua individualidade e privacidade;
  - k) A manutenção da relação dos Clientes/Utentes com os seus familiares, amigos e comunidade, como desenvolvimento de uma vida efetiva, estimulante e equilibrada;
  - l) A participação dos Clientes/Utentes na organização e na vida da ERPI, como pessoas individuais, com um projeto de vida, com capacidade de iniciativa e criatividade;
  - m) Articulação com os serviços de saúde, que permita uma correta ação preventiva e uma adequada resposta em caso de doença.

### ARTIGO 5º

#### **SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS**

- 1- A ERPI presta um conjunto de atividades e cuidados, designadamente:
- a) Alojamento (temporário ou permanente);
  - b) Alimentação (pequeno-almoço, lanche a meio da manhã, almoço, lanche, jantar, ceia), adequada às necessidades dos Clientes/Utentes, respeitando as prescrições médicas ou de nutricionista da instituição, caso exista;
  - c) Cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem;
  - d) Lavagem e Tratamento de roupa (limpezas a seco e/ou tratamentos especiais de roupa serão da responsabilidade do Cliente/Utente ou Responsável);
  - 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/Utentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
  - g) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
  - h) Cuidados Médicos e de Enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
  - i) Administração de fármacos, quando prescritos;
  - j) Outras atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico-recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos Clientes/Utentes;
  - k) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos Clientes/Utentes;
  - l) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar;
  - m) Transporte (apenas os previstos na Circular Normativa n.º 2-CD/2010, Artigo 7º e na Portaria n.º 142-B/2012 de 15 de maio);
  - n) Apoio nas deslocações ao exterior (de acordo com a capacidade de resposta, quer a nível humano, quer a nível de logística, tendo em conta o estado de saúde do Cliente/Utente, aplicando-se o disposto do Regulamento Interno).
- 2- As atividades desenvolvidas são, preferencialmente, definidas através de um processo participativo entre a equipa da ERPI e o Cliente/Utente e constam de um plano de atividades (são atividades facultativas e permitem a participação de todos os que nelas queiram participar).
- 3- A ERPI deve permitir e promover, através da sua atuação:



## REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- a) A convivência social, através do relacionamento entre os Clientes/Utentes e destes com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses e capacidades, promovendo, sempre que possível, a intergeracionalidade;
  - b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao Cliente/Utente sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafetivo do Cliente/Utente;
  - c) A inclusão social com recurso a estruturas comuns e a outras da comunidade, que promovam o bem-estar físico, emocional e social dos seus Clientes/Utentes.
- 4- A ERPI pode, ainda, disponibilizar outro tipo de serviços não abrangidos pela mensalidade, e que devem ser pagos mediante a Tabela de Preços em vigor, sempre que existam custos adicionais inerentes a realização das atividades:
- a) Acompanhamento a cuidados de saúde;
  - b) Aquisição de bens e serviços;
  - c) Turismo sénior;
  - d) Atividades lúdico-recreativas;
  - e) Fisioterapia;
  - f) Cuidados de imagem;
  - g) Transporte.
- 5- A ERPI deve ainda permitir a assistência religiosa ou espiritual, sempre que o Cliente/Utente o solicite, ou, na incapacidade deste, mediante solicitação pelo seu Representante Legal.

### ARTIGO 6º

#### **REGULAMENTO GERAL DA PROTEÇÃO DE DADOS - RGPD**

- 1- Os Dados Pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério do Trabalho, da Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos Serviços da SCMA.
- 2- O seu tratamento e retenção é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à Instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei.
- 3- Os Dados são tratados sob orientação do Responsável e do Encarregado da Proteção de Dados e pelos Profissionais que tratam apenas dos dados relativos aos Clientes/Utentes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.
- 4- Caso tenha sido autorizada a captação e divulgação da imagem do Cliente/utente, esta só diz respeito a este, estando proibida qualquer captação de imagem (fotografia ou vídeo) ou de som de outras pessoas.
- 5- É expressamente proibida a utilização por parte do Cliente/utente de qualquer dispositivo que permita a captação de imagem (fotografia ou vídeo) ou de som de todos aqueles que se relacionem com a Instituição, declinando a Santa Casa da Misericórdia de Águeda qualquer responsabilidade por tal violação.
- 6- A SCMA possui uma Política de Privacidade e um Código de Conduta, que poderá ser consultado por quem tenha interesse junto dos Serviços Administrativos e no site da Instituição, que pretende assegurar e evidenciar o cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).

## CAPÍTULO II: PROCESSO DE CANDIDATURA/ADMISSÃO DE CLIENTES/UTENTES

### ARTIGO 7º

#### **CANDIDATURA**

- 1- Para efeitos de admissão, o Cliente/Utente ou seu Responsável deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de Candidatura/Admissão – área da população idosa, que constitui parte integrante do Processo Individual de Cliente/Utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos documentos descritos no artigo seguinte do presente Regulamento.
- 2- Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar e submeter à decisão da entidade competente.
- 3- A pessoa responsável pela candidatura deve informar qualquer alteração sobre a informação disponibilizada.

### ARTIGO 8º

#### **DOCUMENTOS A APRESENTAR**

- 1- O candidato ou o seu Responsável devem fazer provas das declarações efetuadas mediante apresentação dos seguintes documentos:
  - a) Última **declaração do IRS** e respetiva **nota de liquidação**;
  - b) Últimos recibos dos **vencimentos** dos elementos do Agregado Familiar;
  - c) **Declaração anual de pensões**, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
  - d) Comprovativo dos **rendimentos prediais**, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
  - e) **Cadernetas prediais** atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;



## REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- f) Declaração dos **rendimentos de capitais**, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
  - g) Comprovativo dos **rendimentos do candidato**;
  - h) N.º do **BI** ou cartão de cidadão do cliente/utente;
  - i) N.º do **cartão de utente** do cliente/utente e de subsistemas a que pertença;
  - j) **Boletim de vacinas** do candidato;
  - k) N.º do cartão de **identificação da segurança social** do cliente/utente;
  - l) N.º do cartão de **contribuinte** do cliente/utente;
  - m) **Grupo sanguíneo** do cliente/utente (*facultativo*);
  - n) **Informação Clínica** de acordo com modelo entregue pela SCMA;
  - o) N.º do **Cartão de Identificação** e do **Cartão de Contribuinte** dos Ascendentes/Descendentes, outros familiares, ou de quem representa o Cliente/Utente;
  - p) Declarações de **rendimentos** dos Ascendentes/Descendentes e outros familiares, que permitam avaliar a comparticipação destes.
  - q) Prova das **despesas** fixas;
  - r) Em caso de representação legal, é necessário o respetivo **documento legal** (Tribunal – Estatuto Maior Acompanhado, ou outro).
- 2- Sempre que haja dúvidas relativamente às declarações de rendimento, a Instituição reserva-se o direito de averiguar pelos meios legais ao seu dispor, a sua veracidade;
- 3- Detetadas falsas declarações, ou ocultação dolosa de fontes de rendimentos, para além das medidas de carácter penal, a Instituição reserva-se o direito de tomar outras medidas de carácter social, ouvidos os interessados e analisadas as situações com os mesmos, confidencialmente.
- 4- O cumprimento dos números anteriores pode ser dispensável para as **vagas sociais**, quando tal não for possível, em caso de emergência social, antes da admissão, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### ARTIGO 9º

#### CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

- 1- A admissão de Cliente/Utente é feita tendo em consideração as seguintes condições:
- a) Ter idade igual ou superior a 65 anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
  - b) A ERPI pode também destinar-se a pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas e que se enquadra no âmbito de atuação da ERPI;
  - c) A ERPI destina-se, ainda, a proporcionar alojamento em situações pontuais, decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador;
  - d) Existência de vaga;
  - e) Não se poder bastar a si próprio para satisfação das suas necessidades básicas;
  - f) Que a admissão seja da vontade do Cliente/Utente (condição indispensável) ou, por incapacidade de decisão deste, por Familiar/Responsável e/ou do seu Acompanhante;
  - g) Concordância do Cliente/Utente e da família com os princípios, valores e as normas regulamentares da Instituição;
  - h) Submissão a avaliação do clínico da Instituição dos dados clínicos do candidato a Cliente/Utente.

### ARTIGO 10º

#### CRITÉRIOS DE ADMISSÃO E PRIORIZAÇÃO

- 1- Sempre que a capacidade do Estabelecimento não permita a admissão de todos os Clientes/Utentes inscritos, as admissões são preenchidas consoante a seguinte lista de prioridades:
- a) Cliente/Utente em situação de carência socioeconómica ou em situação de outro risco social
  - b) Ausência ou indisponibilidade do cuidador em fazer assegurar os cuidados necessários ao Cliente/Utente
  - c) Negligência e maus-tratos
  - d) Cliente/Utente que frequenta outras Respostas Sociais da SCMA
  - e) Isolamento social e/ou geográfico
  - f) Cliente/Utente residente na área de abrangência da SCMA
  - g) Situação de Emergência Social
  - h) Cliente/Utente com cônjuge integrado na Resposta Social ERPI
  - i) Não sofrer de doença que perturbe o regular funcionamento da Instituição
  - j) Manifestar vontade em ser admitido
  - k) Familiares em 1.º grau de Trabalhadores da SCMA (\*)
  - l) Irmão da SCMA (\*)

(\*) Estes critérios só se aplicam se a vaga a preencher não estiver abrangida por Acordo de Cooperação com o ISS, I.P.



## REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- 2- A implementação destes critérios de admissão visa assegurar a heterogeneidade socioeconómica e cultural, garantindo prioridade às pessoas económica e socialmente mais desfavorecidas, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.
- 3- Constitui critério de admissão a concordância das famílias, com os princípios, valores e normas da Instituição.
- 4- Para as **vagas sociais** não se aplicam os números anteriores.

### ARTIGO 11º

#### **ADMISSÃO**

- 1- Asseguradas as condições de manifestação de livre de vontade de admissão por parte do candidato, as admissões serão feitas pela Mesa Administrativa da SCMA, tendo por base, sempre que solicitado por esta, um inquérito e/ou informação social elaborados pelo Técnico Superior de Serviço Social.
- 2- O Cliente/Utente deve submeter-se a prévia avaliação da equipa multidisciplinar, cuja constituição está afixada na Instituição em local visível.
- 3- Da **decisão de admissão** é comunicada ao Responsável (e/ou ao Cliente/Utente), no máximo com **8 dias** de antecedência da data prevista para a admissão, telefonicamente, email ou presencialmente (exceto **vagas sociais** e **extra acordo hospitalares**).
- 4- Se o seu grau de dependência exigir o uso de aparelhos, próteses, canadianas, cadeiras de rodas, etc., deve fazer-se acompanhar desses meios. As despesas com estes artigos bem como com medicamentos, artigos de penso, material de contenção, material clínico, outras ajudas técnicas, meios complementares de diagnóstico e consultas externas, e tudo o não previsto no Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados, são da responsabilidade dos familiares/Responsáveis dos Clientes/Utentes.
- 5- No dia da admissão, o Cliente/Utente e/ou familiares/Responsáveis são rececionados pela equipa multidisciplinar, que faz uma avaliação inicial do mesmo, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso.
- 6- As admissões dos Clientes/Utentes deverão ser formalizadas em impresso próprio. As situações excecionais serão analisadas sempre que se verifiquem vagas, mediante relatório social e aprovação da Mesa Administrativa.
- 7- No ato de admissão será devida a mensalidade do mês em curso, ou a correspondente parte determinada nos termos do presente Regulamento.
- 8- No momento da admissão, o Cliente/Utente e/ou o seu Responsável deverão apresentar nos Serviços da Instituição, no dia de assinatura do Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados, os seguintes documentos:
  - a) Comprovativo do pedido de transferência da sua residência legal para o estabelecimento em que fica alojado, identificado no n.º 1 do artigo 1º deste Regulamento, dirigido às entidades responsáveis pelo pagamento da sua pensão ou reforma, nomeadamente à Segurança Social, e para onde deverá ser dirigida toda a correspondência relacionada com rendimentos e saúde do Cliente/Utente;
  - b) Comprovativo da inclusão na conta bancária de que o Cliente/Utente for titular e que seja usada pela entidade referida na alínea anterior, de ordem de transferência bancária a favor da SCMA do valor da Comparticipação Familiar Mensal que lhe for fixada, acrescida de outros custos que vierem a ser acordados entre as partes.
- 9- Na admissão serão prestados, ao Cliente/Utente, Responsável, e/ou familiar, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do Cliente/Utente, seus direitos e deveres, normas internas, e quotidiano da ERPI. Será, também, acordado um plano de integração e de desenvolvimento individual previamente definido com os familiares/Responsável, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso.
- 10- Com a assinatura do Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados, será entregue ao Cliente/Utente ou ao seu Responsável o presente Regulamento Interno, que desde já aceita as suas cláusulas, comprometendo assim todas as partes a cumpri-lo na sua íntegra.
- 11- Será solicitado aos familiares ou ao Responsável pelo pedido de acolhimento que assumam:
  - a) A obrigação de acompanhar e apoiar a pessoa a acolher durante a estadia na ERPI
  - b) A responsabilidade pela receção do Cliente/Utente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados.
- 12- A falta de veracidade nas informações prestadas poderá originar a não admissão do candidato na Resposta Social ou a respetiva exclusão.
- 13- Relativamente às **vagas sociais**, deve se ter em consideração que:
  - a) O preenchimento das vagas reservadas ao Instituto da Segurança Social é efetuado por indicação dos serviços competentes dessa Entidade, antecedido do envio de informação, familiar, socioeconómica e de saúde, necessária para a análise do processo e ao acolhimento do candidato e à constituição do processo individual.
  - b) Para as situações sinalizadas como Emergência Social, pode ser dispensada a apresentação da candidatura e respetivos documentos probatórios, só se diligenciando no sentido da conclusão deste procedimento depois de iniciada a prestação de serviços, solicitando os dados em falta junto da entidade sinalizadora.
  - c) Sem prejuízo do disposto nas alíneas anteriores, a ocupação das vagas reservadas ao Instituto da Segurança Social, devem ter em consideração uma avaliação conjunta com a Instituição nas situações de acolhimento de complexidade acrescida, nomeadamente associadas a situações graves de caráter degenerativo de doença mental e/ou outra deficiência e úlceras de pressão, em que se deve esgotar, em primeiro lugar, as hipóteses de colocação em respostas específicas para o efeito, de acordo com critérios de proximidade geográfica (de acordo com o Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário).



## REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

### ARTIGO 12º

#### **ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES/UTENTES**

- 1- A integração do Cliente/Utente na respetiva Resposta Social ocorrerá após formalização da candidatura, cumpridos que sejam os formalismos legais e regulamentares previstos.
- 2- Aquando da admissão, o Responsável pelo Cliente/Utente deverá marcar, com o n.º de Cliente/Utente (ou outro tipo de identificação, desde que aceite pela Direção Técnica), todas as peças de roupa que o acompanham. A roupa que for adquirida posteriormente à sua admissão deverá vir marcada e ser entregue à pessoa responsável. A Instituição não procederá à inventariação dos pertences do Cliente/Utente devido a dificuldades de controlo de entradas/saídas e/ou deterioração dos mesmos, que, muitas das vezes, não são comunicadas à Instituição, pelos Responsáveis/familiares.
- 3- A receção do Cliente/Utente será feita pela Equipa Multidisciplinar ou alguém designado para o efeito, em dia e hora previamente acordados.
- 4- A admissão será sempre condicionada ao **período experimental de 30 dias**, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições deste Regulamento.
- 5- Será dado a conhecer ao Responsável, à família e ao Cliente/Utente, a equipa de profissionais que irão contactar diretamente com o Cliente/Utente.
- 6- Será realizada uma visita com o Cliente/Utente e a família às instalações, sempre que tal seja possível.
- 7- Ser-lhe-á indicado o respetivo quarto e será acompanhado na visita às instalações e apresentado aos demais Clientes/Utentes.
- 8- No período de adaptação, o Responsável e a família podem acompanhar o Cliente/Utente durante um período de tempo combinado com o técnico responsável.
- 9- Durante este período os Técnicos poderão aprofundar aspetos relativos à caracterização do Cliente/Utente e avaliar as suas necessidades de intervenção.
- 10- Os casais serão alojados, sempre que possível, em quartos de casal ou de duas camas. Todavia, se se verificar o falecimento, ou outra forma de separação definitiva de um dos conjugues, o sobrevivente ou ambos, serão transferidos, logo que possível, para um quarto apropriado à sua nova situação, ou ficam no mesmo quarto, pagando a diferença para quarto individual (quando se trata de vaga não abrangida pelo Acordo de Cooperação).
- 11- O alojamento será em quartos de 1, 2 ou 3 camas, procurando agrupar-se os Clientes/Utentes de forma a conseguir-se um ambiente acolhedor e de bem-estar.
- 12- Quando estritamente necessário, os Clientes/Utentes poderão ser transferidos de quarto.
- 13- Se, durante este período, o Cliente/Utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à sua inadaptação; procurar 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 Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados.
- 14- No caso da cessação do Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados antes do término do período experimental, são devidas as mensalidades em aberto, não havendo lugar à devolução das já pagas.

### ARTIGO 13º

#### **LISTA DE INSCRITOS**

- 1- Existe uma Lista de Inscritos organizada de acordo com a data de admissão;
- 2- A priorização dos Inscritos é efetuada em cada momento de preenchimento da vaga, seguindo os critérios de priorização;
- 3- A Lista de Inscritos é anualmente atualizada telefonicamente (ou, em último recurso por carta registada com aviso de receção) para saber se cada Candidato mantém o interesse na sua Candidatura ou se pretende desistir. Caso não seja possível, após várias tentativas, entrar em contato com o Cliente/Utente e/ou seu Responsável, é retirada a sua Candidatura da Lista de Inscritos e arquivada no Dossier das Desistências;
- 4- Se o Candidato ou seu Responsável pretendem desistir da Candidatura, estes poderão proceder numa das seguintes formas: assinar presencialmente o impresso para o efeito, ou enviar um *email* ou uma carta pelo correio **manifestando a sua intenção de desistência**. Caso o Candidato (ou seu Responsável) não atuar conforme descrito anteriormente, ao fim de 15 dias, a sua Candidatura será retirada da Lista Inscritos e arquivada no Dossier das Desistências;
- 5- Quando um Candidato é contactado para a sua admissão e não aceite no momento por considerar inoportuno, mas pretendendo a sua continuidade na Lista de Inscritos, é assinado um documento para o efeito, procedendo assim à sua reinscrição na Lista, com a data de não aceitação; caso o Candidato (ou o seu Responsável) não atuar conforme descrito anteriormente, ao fim de 15 dias, a sua candidatura será reinserida na Lista de Inscritos nessa data;
- 6- Quando não é possível a sua Admissão, por inexistência de vagas, o Processo de Candidatura do Cliente/Utente é arquivado pelo Diretor Técnico, inserindo-o **na Lista de Inscritos**.



## CAPÍTULO III: RELAÇÕES CONTRATUAIS

### SECÇÃO I

#### Disposições gerais

#### ARTIGO 14º

#### PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE/UTENTE

- 1- O Processo Individual do Cliente/Utente está dividido em 3 áreas: **Administrativa, Clínica e Social**.
- 2- Deverão fazer parte do Processo Individual, que acompanha o Cliente/Utente ao longo da sua relação com o Lar Conde de Sucena, na Resposta Social de ERPI entre outros, os seguintes documentos:
  - a) **Documentos atualizados** indicados no presente Regulamento Interno;
  - b) **Ficha de Informação** disponibilizada ao Cliente/Utente;
  - c) **Ficha de Candidatura/Admissão** – área da população idosa;
  - d) O Cliente/Utente e o Responsável, deverão assinar um **Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados** com a Instituição, donde conste obrigatoriamente os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo Cliente/Utente, bem como a comparticipação mensal para com a ERPI, sujeitando-se o Cliente/Utente às atualizações do valor do Rendimento *Per Capita* ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa no início de cada ano civil;
  - e) Última **Declaração de IRS** e respetiva **nota de liquidação**;
  - f) **Declaração anual de pensões**, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
  - g) Comprovativo dos **rendimentos prediais**, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
  - h) **Cadernetas prediais** atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
  - i) Declaração dos **rendimentos de capitais**, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
  - j) **Dados de identificação e de caracterização social** do Cliente/Utente;
  - k) Identificação do **profissional de saúde** de referência e respetivos contactos em caso de emergência;
  - l) **Informação clínica** do Cliente/Utente considerada relevante;
  - m) Identificação e contactos da(s) **pessoa(s) próxima(s)** do Cliente/Utente (familiar, Responsável e/ou outro) a contactar em caso de emergência/necessidade;
  - n) **Avaliação dimensional**;
  - o) **Programa de Acolhimento Inicial** do Cliente/Utente;
  - p) **Plano Individual (PI)** e respetiva revisão;
  - q) Relatório(s) de **monitorização e avaliação** do PI;
  - r) **Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades** (por exemplo, livro/folhas de registo);
  - s) **Registos das ocorrências** de situações anómalas (por exemplo, livro/folhas de registo);
  - t) **Registo de períodos de ausência**;
  - u) **Registos da cessação da relação contratual**, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, anexados os documentos comprovativos, por exemplo, documento de rescisão do Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados, ou outros;
  - v) Declaração de **Autorização/Cedência dos Direitos de Imagem/Som**;
  - w) Em caso de representação legal, é necessário o respetivo **documento legal** (Tribunal – Estatuto Maior Acompanhado, ou outro);
  - x) **Avaliação social** da pessoa, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida;
  - y) **Plano individual de cuidados (PIC)**;
  - z) Outros, considerados relevantes.
- 3- O Processo Individual do Cliente/Utente deve estar atualizado, confidencial e garante a sua privacidade, bem como o cumprimento do RGPD, e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

#### ARTIGO 15º

#### CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS

- 1- O acolhimento na ERPI pressupõe e decorre da celebração de um Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do Cliente/Utente.
- 2- As normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais que os Clientes/Utentes, seus familiares e Responsáveis têm de cumprir.
- 3- Nos termos da legislação em vigor, entre o Cliente/Utente, o seu Responsável e a SCMA, deve ser celebrado, por escrito, Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados, ficando cada uma das partes com um exemplar.
- 4- Em caso de alteração ao Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados, será elaborada uma adenda, ou outro Contrato, a autenticar pelas partes, que será entregue aos outorgantes que constam no documento inicial, ou outros que se vier a acordar.



## REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- 5- As normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os Clientes/Utentes e Responsável manifestam integral adesão, conhecimento e aceitação, decorrendo da assinatura do Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados.
- 6- Sempre que o Cliente/Utente não possa assinar o Regulamento Interno e o referido Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo Familiar ou pelo seu Responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do Cliente/Utente, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de Responsável, devendo ainda ser aposta impressão digital do Cliente/Utente, e escrever-se termo de rogo.

### ARTIGO 16º

#### COMUNICAÇÕES

- 1- No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário aceite pelas partes, 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 números de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes.

### SECÇÃO II

#### Comparticipação das Famílias

### ARTIGO 17º

#### PRINCIPIOS ORIENTADORES

Na determinação das participações dos Clientes/Utentes deverão ser observados os seguintes princípios:

- Princípio da universalidade:** os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de Cliente/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 participação, para que os Clientes/Utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem participações inferiores.
- Princípio da proporcionalidade:** a participação de cada Cliente/Utente deve ser determinada de forma proporcional ao seu rendimento.

### ARTIGO 18º

#### CONCEITOS

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

#### **1- Agregado Familiar:**

- 1.1) Para a Resposta Social ERPI, o Agregado Familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da Resposta.

#### **2- Rendimento do Agregado Familiar:**

- 2.1) Para efeitos de determinação do montante de Rendimento do Agregado Familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- Do trabalho dependente;
- Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
- De pensões: consideram-se as 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;
- De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- Prediais: consideram-se os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios;
  - Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem;
  - O disposto na alínea 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.
- De capitais;
  - Consideram-se rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto na alínea seguinte;



## REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- ii) 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.
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
- 2.2) Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.
- 2.3) Para apuramento do montante do Rendimento do Agregado Familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.
- 3- Despesas fixas do Agregado Familiar:**
- 3.1) Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do Agregado Familiar consideram-se as seguintes despesas fixas:
- 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 a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- 3.2) Para além das despesas referidas em 3.1, a comparticipação dos Descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo Agregado Familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra Resposta Social.
- 3.3) Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do número 3.1. a Instituição estabelece um limite máximo do total das despesas a considerar, correspondente à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

### ARTIGO 19º

#### DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO

1. A comparticipação do Cliente/Utente, devida pela utilização de serviços e equipamentos da Resposta Social, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o seu rendimento "*per capita*" de acordo com a seguinte fórmula:

**CM = E x RC + CAD**, sendo:

**CM**= Comparticipação Mensal total

**E**= Percentagem do rendimento *per capita* em função do grau de dependência (Escala)

**RC** = Rendimento *per capita*

**CAD** = Comparticipação dos Ascendentes/Descendentes (ou outros familiares)

2. O escalão em que o Cliente/Utente se insere é determinado pelo Índice de Katz de acordo com a seguinte tabela:

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

3. A percentagem para as ERPI's poderá ser elevada até 90% do rendimento "*per capita*" relativamente aos Clientes/Utentes nas seguintes situações:
- a) Conforme o grau de dependência e de acordo com as escalas de avaliação de autonomia em vigor, as quais serão atualizadas sempre que a situação o justifique;
  - b) Clientes/Utentes dependentes que não possam praticar com autonomia os atos indispensáveis à satisfação das necessidades humanas básicas, nomeadamente os atos relativos a cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, vestuário e locomoção; (Dependentes de 1º Grau);
  - c) Clientes/Utentes necessitados de cuidados específicos de recuperação ou saúde com carácter permanente, que onerem significativamente o respetivo custo. (Dependentes de 1º e 2º Grau).
4. Para efeitos da Comparticipação Familiar nas Respostas Sociais de natureza residencial considera-se, enquanto rendimento do Agregado Familiar e para determinação do respetivo montante, 80% do montante da Prestação Social para Inclusão (PSI) recebido pelo Cliente/Utente.
5. A Comparticipação dos Ascendentes/Descendentes (ou outros familiares), quando aplicada, é acordada entre as partes, atendendo à capacidade económica de cada Agregado Familiar. Esta comparticipação é aceite, assumindo o(s) Ascendente(s)/Descendente(s) (ou outros familiares) uma responsabilidade solidária em relação ao pagamento dos serviços prestados ao Cliente/Utente, estando assim perante uma partilha de responsabilidades.
6. Cada interveniente paga a parte que lhe cabe, sendo que as Comparticipações Familiares apuradas são proporcionais aos rendimentos auferidos por cada uma das partes [Clientes/Utentes e Ascendentes/Descendentes (ou outros familiares)], de forma independente.



## REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

### ARTIGO 20º

#### CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. O cálculo do rendimento “*per capita*” do Cliente/Utente é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{\frac{RAF}{12} - D}{n}, \text{ sendo:}$$

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do Cliente/Utente (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas<sup>1</sup>

N = Número de elementos

2. Nesta Resposta Social, apenas é considerado o rendimento do Cliente/Utente da Resposta e não de todo o Agregado Familiar, para efeitos de cálculo da comparticipação, salvaguardando a comparticipação dos Ascendentes/Descendentes.

### ARTIGO 21º

#### PROVA DOS RENDIMENTOS E DESPESAS

1. A prova dos rendimentos do Cliente/Utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação financeira.
2. Sempre que haja **dúvidas sobre a veracidade** das declarações de rendimento, e após diligências que considerem adequadas, pode a Instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da **comparticipação familiar máxima**.
3. A **falta de apresentação** da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação financeira do Cliente/Utente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da **comparticipação familiar máxima**.
4. A revisão da Comparticipação Familiar determinada nos termos do número anterior, perante a apresentação dos elementos comprovativos previstos, terá lugar no mês seguinte ao da sua apresentação, exceto nos casos em que resulte prejuízo para a Instituição, que terão efeitos retroativos à data em que estes elementos comprovativos produziram efeito.
5. A prova das despesas fixas do Cliente/Utente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.
6. A prova dos rendimentos e das despesas fixas dos Ascendentes/Descendentes e outros familiares é sujeita às regras presentes nas alíneas anteriores.

### SUBSECÇÃO I

#### Comparticipação financeira de Clientes/Utentes ABRANGIDOS pelo Acordo de Cooperação

### ARTIGO 22º

#### COMPARTICIPAÇÃO DO CLIENTE/UTENTE E DOS ASCENDENTES/DESCENDENTES E OUTROS FAMILIARES

1. O cálculo da comparticipação familiar mensal é efetuado tendo por base a legislação aplicável, incidindo sobre o rendimento mensal do Agregado Familiar. Para a Resposta Social ERPI, o Agregado Familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da Resposta.
2. As mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, tendo em conta o limite anual do equipamento disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.
3. Os Complementos por Dependência fazem parte do rendimento do Cliente/Utente para o cálculo do rendimento *per capita*.
4. À comparticipação do Cliente/Utente poderá acrescer a comparticipação dos Ascendentes/Descendentes e outros familiares, determinada de acordo com a sua capacidade económica e financeira, sendo os critérios para a sua avaliação os previstos no Artigo 18º.
5. Os Ascendentes/Descendentes e outros familiares com capacidade económica, expressam livremente o seu acordo com a mensalidade definida, através de documento de acordo escrito (Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados).
6. As despesas com vestuário, medicamentos, fraldas, algálias, sacos de urina ou colostomia, intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar, deslocações e chamadas telefónicas, realizadas pelo Cliente/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 Cliente/Utente ou pessoa Responsável pelo Cliente/Utente, salvo disposição legal em contrário.
7. A comparticipação do Cliente/Utente é mensal e deverá ser liquidada até ao **dia 10** do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
8. Excecionalmente, quando devidamente justificado, o pagamento poderá ser aceite até ao **dia 30** de cada mês. O atraso não justificado implica uma penalização de **10%** sobre o valor não regularizado da Comparticipação Familiar no mês seguinte.
9. A falta de pagamento confere a Instituição a possibilidade de suspender ou rescindir o Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados, nos termos redigidos no Regulamento Interno.
10. Iniciando-se a frequência da ERPI na primeira quinzena do mês, o Cliente/Utente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.

<sup>1</sup> Ver – Conceitos



## REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

### SUBSECÇÃO II

#### Comparticipação financeira de Clientes/Utentes NÃO ABRANGIDOS pelo Acordo de Cooperação

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

#### ARTIGO 23º

##### MENSALIDADES

1. O processo de cálculo das mensalidades [do Cliente/Utente e Ascendentes/Descendentes (ou outros familiares)] é realizado anualmente com base nas informações constantes dos documentos referidos no presente Regulamento.
2. A falta de apresentação da totalidade dos documentos indicados no Regulamento Interno, bem como o não preenchimento dos impressos de candidatura e a falta de informações solicitadas, implicarão a suspensão do processo de cálculo da mensalidade.
3. Sempre que ocorra a suspensão do processo de cálculo da mensalidade, pelos motivos indicados no número anterior e com base em causas imputáveis ao Cliente/Utente ou seu Responsável, ficam os mesmos obrigados ao pagamento da **mensalidade máxima**, até que sejam disponibilizadas as informações e documentos solicitados.
4. O Cliente/Utente ou seu Responsável que não apresentam os documentos necessários para o cálculo pagarão a **mensalidade máxima** em vigor para a Resposta Social, devendo para tal declarar essa opção por escrito no impresso específico que sirva de declaração.
5. Situações não enquadráveis nos pontos anteriores serão objeto de análise de deliberação por parte da Mesa Administrativa.
6. Anualmente serão revistas as mensalidades, tendo por base os comprovativos apresentados para o efeito e de acordo com o custo real da Resposta Social, ocorrendo esta a partir do dia 1 de janeiro, ou com efeitos a este dia, salvo deliberação da Mesa Administrativa em contrário. Esta revisão constará de adenda ao Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados celebrado entre as partes.
7. Poderá haver lugar ao ajustamento das participações familiares, na sequência de reapreciação da situação sócio económica do Agregado Familiar e de acordo com a legislação em vigor, em qualquer momento do ano.
8. Sempre que da análise dos documentos apresentados se verifique que os rendimentos auferidos não são consentâneos com as despesas, nomeadamente em situações de profissões liberais, sócios ou sócio-gerente e trabalhadores por conta própria, será estipulado um valor para o cálculo da mensalidade, que poderá contemplar a **mensalidade máxima** da Resposta Social.
9. Em caso de alteração à tabela ou ao valor da participação familiar, o Responsável será informado com pelo menos **30 dias** de antecedência por email ou entregue em mão ao balcão dos Serviços Administrativos, assinando o duplicado como forma de confirmação de receção.
10. É livre a fixação do valor da Participação Familiar, relativamente aos Clientes/Utentes não abrangidos por Acordo de Cooperação.

#### ARTIGO 24º

##### PAGAMENTO DAS MENSALIDADES

1. O pagamento de mensalidade pode ser efetuado de **Segunda a Sexta-feira das 9h00 às 12h30 e das 14h00 às 18h00** nos **Serviços Administrativos** (por **Cheque, Dinheiro ou Multibanco**) ou por **Transferência Bancária**.
2. O **pagamento das mensalidades** deverá ser efetuado até ao **dia 10** do mês a que se refere, sendo que em caso de Transferência Bancária deverá ser indicado o nome do Cliente/Utente e a Instituição poderá exigir o respetivo comprovativo.
3. Haverá lugar a uma **redução de 10%** no valor da participação familiar mensal, quando o período de ausência por parte do Cliente/Utente exceda **15 dias seguidos**, por motivos de férias, comprovada institucionalização noutra entidade, ou situação de doença devidamente comprovada pelo médico que implique a não frequência do Cliente/Utente, exceto a Residentes do Lar Conde de Sucena internados no Hospital de Águeda, quando prestado o devido acompanhamento pelos Serviços da Instituição.
4. Em caso de **falecimento** do Cliente/Utente, aplicar-se-á o previsto no número 3 do presente artigo, considerando-se para o efeito que o óbito ocorra até ao dia 15 inclusive.
5. Qualquer outra ausência não será considerada e é devida a respetiva mensalidade.
6. Outras eventuais reduções no valor da participação familiar estão contempladas na Política de Descontos/Apoios Sociais da Instituição em vigor, disponível em formato digital no *site* da SCMA ([www.scm-agueada.pt](http://www.scm-agueada.pt)), bem como em formato papel nos Serviços Administrativos.
7. Sempre que se verifiquem atrasos no pagamento da mensalidade, à Mesa Administrativa da SCMA é reservado o direito de intervenção;
8. As situações excecionais deverão ser analisadas pontualmente pela Mesa Administrativa da SCMA.
9. O incumprimento de **1 (uma)** ou mais **mensalidades** confere a Instituição a possibilidade de suspender o Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados, e o incumprimento de **2 (duas)** ou mais **mensalidades**, a possibilidade de rescisão do Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados.

### CAPÍTULO IV: ATIVIDADES, SERVIÇOS E FUNCIONAMENTO

#### ARTIGO 25º

##### INSTALAÇÕES

- 1- O Lar Conde de Sucena está sediado na Rua da Misericórdia n.º 219, 3750 – 130 Águeda.



2- As Instalações são compostas por:

- |                          |                      |                       |
|--------------------------|----------------------|-----------------------|
| • Quartos                | • Gabinetes Técnicos | • Cabelheiro          |
| • Instalações Sanitárias | • Área Clínica       | • Capela              |
| • Salas de Estar         | • Fisioterapia       | • Arrumos             |
| • Cozinha / Despensa     | • Lavandaria         | • Armazém             |
| • Copa                   | • Costura            | • Vestiários          |
| • Refeitório             |                      | • Parque Biossaudável |

3- As áreas que constituem as zonas reservadas aos Clientes/Utentes da ERPI são:

- Refeitório, Quartos e Instalações Sanitárias.

4- As áreas que constituem as zonas reservadas aos Colaboradores da ERPI são:

- Vestiários.

**ARTIGO 26º**

**HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO**

1- O horário de funcionamento dos serviços é:

- Das **00h00** às **24h00**.

2- O horário das refeições, servidas no refeitório da ERPI, é:

- Pequeno-Almoço: 8h30 às 10h00
- Almoço: 12h00
- Lanche: 15h30
- Jantar: 18h30
- Ceia: após as 21h00

3- O Cliente/Utente respeitará os horários das refeições ora estabelecidos, salvo em situações especiais atendíveis pelo Diretor Técnico/Responsável.

**ARTIGO 27º**

**INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E ATIVIDADES AO CLIENTE/UTENTE**

- 1- As admissões poderão ser condicionadas a um período de adaptação máxima de um mês. Findo este período, quer os Clientes/Utentes, quer a Instituição, poderão invocar razões que sejam impeditivas de continuação dos Clientes/Utentes nesta Instituição.
- 2- Nos casos de não adaptação do Cliente/Utente, qualquer das partes pode denunciar o acordo, por escrito. Nestes casos, o Cliente/Utente ficará a cargo do Responsável, sendo pago o valor devido ao período de permanência da Resposta Social.
- 3- Quando por algum motivo o Cliente/Utente desejar desistir da Resposta Social de ERPI do Lar Conde de Sucena, deverá comunicar essa intenção com **30 dias** de antecedência, devendo a comunicação ser feita por escrito, indicando o motivo da desistência.
- 4- No caso de desistência de qualquer Cliente/Utente, só exceionalmente e se não existirem pedidos em Lista de Inscritos, poderá ser readmitido, após análise da situação pela Mesa Administrativa.

**ARTIGO 28º**

**AUSÊNCIAS**

1. Os Clientes/Utentes poderão ausentar-se do Lar Conde de Sucena desde que indiquem o local para onde irão, número de telefone e os dias de ausência, após o preenchimento do registo de saídas e entradas dos Clientes/Utentes junto do Porteiro, após conhecimento da equipa de enfermagem.
2. Serão canceladas as frequências da Resposta Social de ERPI do Lar Conde de Sucena, quando se verifique ausência injustificada superior a um período de **30 dias**.

**ARTIGO 29º**

**REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO**

- 1- Os Clientes/Utentes devem comunicar ao Porteiro sempre que pretendem ausentar-se do Lar Conde de Sucena.
- 2- A passagem de serviço de turno para turno é feita, por escrito, em livro próprio – Livro de Ocorrências.
- 3- O Diretor Técnico promove reuniões com os Clientes/Utentes e Responsáveis para informações, auscultação dos seus interesses e aspirações.
- 4- A fixação e pagamento das participações financeiras dos Clientes/Utentes (mensalidades) regem-se pelas normas em vigor.
- 5- A prestação de serviços deve ser reduzida a Contrato escrito entre a Instituição, o Cliente/Utente e o Responsável.
- 6- Deve o Diretor Técnico, autorizado pela Mesa Administrativa, estabelecer as parcerias locais 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.



## REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- 7- A Instituição ficará com o encargo da limpeza do quarto e de mandar lavar, passar a ferro e passajar todas as roupas, salvo limpezas a seco.
- 8- Durante a noite, as luzes deverão estar desligadas, mantendo-se apenas as de emergência e/ou as de presença.
- 9- Sempre que se considere necessário, e por determinação técnica, os Clientes/Utentes poderão ser transferidos de quarto.
- 10- Para que a ERPI se apresente limpa e arrumada, é exigido a todos os Clientes/Utentes a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo.
- 11- Será obrigatório que todos os Clientes/Utentes tomem banho de acordo com o definido pelos serviços técnicos competentes, obedecendo ao mais rigoroso asseio pessoal.

### ARTIGO 30º

#### **DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS CLIENTES/UTENTES**

- 1- Aquando da admissão será elaborada a **relação dos bens e valores** que o Cliente/Utente traz consigo, a qual será assinada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a), pelo próprio ou Familiar/Responsável, a quem será entregue um duplicado, sendo aquela atualizada sempre que existam entregas à ERPI ou ao respetivo proprietário.
- 2- Os valores entregues, para segurança, serão guardados em cofre existente na Instituição ou numa Instituição Bancária.
- 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 de o Cliente/Utente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem familiares/representantes disponíveis para o efeito, a Instituição assumirá a sua gestão até à nomeação de um acompanhante.
- 5- Os valores e/ou objetos serão entregues sempre que seja solicitado, ao proprietário ou seu Responsável, perante a Instituição ou seus herdeiros legais, em caso de falecimento daquele ou saída da ERPI.
- 6- Todos os Clientes/Utentes terão uma conta corrente, na qual serão registados todos os movimentos efetuados, designadamente todos os montantes recebidos e ou entregues à Instituição, bem como todos os débitos efetuados.
- 7- Com a concordância do Cliente/Utente, os vales postais das suas pensões serão preferencialmente recebidos pela Instituição, que poderá auxiliar nas diligências necessárias à mudança de morada junto do Instituto de Segurança Social, Caixa Geral de Aposentações ou qualquer outra entidade pública ou privada pagadora das referidas reformas.
- 8- Os montantes recebidos serão utilizados para pagamento da mensalidade e serviços/produtos extra mensalidade junto da Instituição, sendo que o remanescente monetário, caso exista, poderá ser entregue ao Cliente/Utente ou outros previstos neste Regulamento por sua solicitação, após o fim do Contrato/prestação do serviço nos termos previsto no presente Regulamento.
- 9- A Instituição será responsável junto do Cliente/Utente e do seu Responsável, pelos bens e valores que lhe tenham sido entregues, cabendo-lhe em caso de solicitação por quem de direito e/ou previsto no presente Regulamento, apresentar o extrato de conta corrente, bem como entregar todos os bens e montante apurado a título de crédito de conta corrente.
- 10- A Instituição é sempre e em qualquer caso responsável pela devolução integral do capital em crédito que o Cliente/Utente tenha em conta corrente, nos termos dos números anteriores.
- 11- Após um ano do falecimento do Cliente/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 Instituição, todos os bens que nela permaneçam, assim como todos os créditos que possam existir em conta corrente.
- 12- A Instituição não é responsável por eventuais danos em pertences e bens do Cliente/Utente, assim como por qualquer desaparecimento de dinheiro, objetos e valores que não tenham sido confiados à sua guarda.

### ARTIGO 31º

#### **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 por Maus-Tratos).
- 2- Caso se suspeitem ou se presenciem situações de Maus-Tratos, deverá ser comunicada (oralmente ou por escrito) esta ocorrência ao Responsável da Resposta Social, ou ao Diretor Técnico (se o agressor for um Trabalhador da Instituição, esta situação deverá ser reportada ao Superior Hierárquico).
- 3- O Diretor Técnico escreverá o sucedido no “Quesito de Acusação/Informação de Serviço”, que informará a Mesa Administrativa para deliberar a forma de atuação.
- 4- Sempre que as explicações não sejam convincentes ou as lesões sejam reiteradas, o Diretor Técnico e/ou o Técnico Superior de Serviço Social deverá identificar e avaliar eventuais situações de Maus-Tratos.
- 5- Não serão consideradas acusações sem ter presenciado uma situação de Maus-Tratos ou sem ter indícios claros da sua existência.
- 6- Se o comportamento do Cliente/Utente colocar em causa o funcionamento da Instituição e o bem-estar dos outros Clientes/Utentes e/ou Trabalhadores da Instituição, poderá haver lugar à cessação do Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados. 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 do Cliente/Utente.
- 7- Se o alegado agressor for da Direção, deve-se garantir à vítima (desde que tenha as competências para tal) que as suas queixas (se se tratar de um crime) deverão ser comunicadas ao Ministério Público.



## REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- 8- Estão afixadas na Instituição em local visível “Regras de Gestão de Comportamentos e Prevenção em situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos” para consulta.

### ARTIGO 32º

#### CÓDIGO DE CONDUTA

- 1- A Instituição tem uma política de “tolerância zero” ao assédio relacionado com o trabalho, incluindo trabalhadores, voluntários, Clientes/Utentes, e fornecedores, qualquer que seja o meio utilizado e mesmo que ocorra fora do local de trabalho, tendo aprovado, e em vigor, um “Código de Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho”.
- 2- Constitui violação do presente Regulamento o incumprimento do “Código de Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho” na Instituição.

### ARTIGO 33º

#### ALIMENTAÇÃO

- 1- As ementas são da responsabilidade da Instituição e afixadas semanalmente em local visível, bem como no *síte* da Instituição de modo a serem facilmente consultadas.
- 2- A alimentação é variada e adequada à idade e ao estado de saúde dos Clientes/Utentes.
- 3- As ementas só poderão ser alteradas por motivos de força maior.
- 4- Excetuando qualquer situação pontual, as dietas só poderão ser fornecidas mediante prescrição médica/enfermagem. A dieta alimentar será estabelecida tendo em conta as diferentes necessidades dietéticas do Cliente/Utente.
- 5- Nos casos em que o Cliente/Utente consuma, ou tenha necessidade de consumir por indicação clínica, produtos diferentes dos que normalmente são fornecidos pela Instituição, o seu Responsável deverá trazer esses produtos.
- 6- A comunicação de ausência às refeições deverá ser feita ao Serviço de Enfermagem com o mínimo de 24 horas de antecedência.
- 7- De acordo com o contratualizado poderão ser fornecidas as seguintes refeições:
  - Pequeno-almoço;
  - Lanche a meio da manhã;
  - Almoço;
  - Lanche;
  - Jantar;
  - Ceia.
- 8- As refeições são servidas no refeitório. Só em casos especiais e justificados poderão ser servidas nos quartos e/ou sala de estar da ERPI.

### ARTIGO 34º

#### PROIBIÇÃO DE OUTROS ALIMENTOS

- 1- Para o regular funcionamento da ERPI é proibido aos Clientes/Utentes:
  - a) Adquirir e trazer para a ERPI bebidas alcoólicas para seu uso ou uso de outros Clientes/Utentes;
  - b) Usar nas instalações privativas quaisquer alimentos servidos no refeitório.

### ARTIGO 35º

#### PASSEIOS E DESLOCAÇÕES

- 1- A programação e organização de passeios são asseguradas pelo Técnico de Animação em articulação com o Diretor Técnico e o Mesário responsável ou por alguém por delegação destes.
- 2- O Cliente/Utente poderá sair livremente, mediante autorização para saída que consta do processo de admissão.
- 3- Se o Cliente/Utente tiver um Representante Legal (com estatuto de Maior Acompanhado), este último deve enviar um *email* da decisão da autorização para o serviço de Enfermagem (ou através de outra forma que a formalize). Enquanto não houver resposta favorável, o Cliente/Utente deverá permanecer no Lar Conde de Sucena.
- 4- As saídas deverão ser comunicadas ao Porteiro, fazendo esta articulação com os diferentes setores.
- 5- Em caso de inspeções médicas, consultas externas e outros assuntos pessoais referentes ao Cliente/Utente, é da competência do seu Responsável a sua deslocação e acompanhamento.
- 6- Sempre que se verifique a impossibilidade de o Responsável assegurar a deslocação ou o acompanhamento do Cliente/Utente, a Instituição poderá assegurar o diligenciamento do transporte, e do respetivo acompanhamento para casos pontuais, desde que programados com antecedência e de acordo com a disponibilidade do serviço.
- 7- Prosseguindo o princípio da igualdade no tratamento de cada Cliente/Utente e a sustentabilidade, racionalização e eficácia dos serviços, poderá ser debitado ao Cliente/Utente o custo do serviço de transporte e/ou de acompanhamento.
- 8- No caso do transporte, poderá ser contactado um transportador externo preferencialmente (Bombeiros, Cruz Vermelha ou similar), sendo os custos do prestador assumidos pelo Cliente/Utente. Se efetuado por viatura da Instituição, será debitado ao Cliente/Utente o valor legal, identificado na Tabela de Preços em vigor.



## REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- 9- No caso do acompanhamento, será debitado ao Cliente/Utente o custo, identificado na Tabela de Preços em vigor, sendo faturado o mínimo de 1h e em períodos completos de 1h.
- 10- Em caso de doença súbita, acidente ou outra situação grave, que implique a deslocação e acompanhamento do Cliente/Utente ao Hospital, o Enfermeiro de serviço deverá contactar de imediato o Responsável ou o Representante Legal do Cliente/Utente, dando-lhe conhecimento do sucedido, e será aplicado o previsto no número anterior.
- 11- Nos casos em que ocorra hospitalização do Cliente/Utente, a pessoa responsável será de imediato informada, em ordem a assegurar o seu acompanhamento durante o período de internamento.

### ARTIGO 36º

#### **ENTRADA E SAÍDA DAS VISITAS**

- 1- São facultadas visitas dos familiares/Responsável dos Clientes/Utentes da ERPI do Lar Conde de Sucena de acordo com os horários fixados em local apropriado (das 13h30 às 18h30), bem como as situações de exceção aprovadas pela Mesa Administrativa;
- 2- As visitas devem dirigir-se à receção para informarem quem pretendem visitar;
- 3- As visitas devem utilizar os espaços comuns, ou outros que a direção técnica indicar. O acesso à zona dos quartos é restrito e somente em casos pontuais é que são permitidas visitas nestes locais;
- 4- As visitas em horário coincidente com refeições, repouso ou prestação de cuidados de higiene só poderão ocorrer em situações especiais de Clientes/Utentes acamados e após autorização expressa da Direção Técnica.

### ARTIGO 37º

#### **SAÍDAS OU PEDIDOS DE LICENÇA OU DISPENSA**

- 1- As saídas são livres, estando apenas subordinadas a um horário próprio, elaborado de acordo com o funcionamento da ERPI, e devendo-se acatar o seguinte:
  - a) Os Clientes/Utentes 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 ao ERPI e do seu amparo físico e material;
  - b) Os Clientes/Utentes são dispensados, sempre que o desejem, do almoço do mesmo dia, mediante informação ao Diretor Técnico;
  - c) Os Clientes/Utentes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham o acordo do Médico da Instituição ou do Médico de família;
  - d) No caso de o Cliente/Utente que deseje sair de modo voluntário e definitivo da ERPI, terá de declarar por si ou representante pelo acolhimento do Clientes/Utentes, e através de forma escrita.

### ARTIGO 38º

#### **AVALIAÇÃO**

- 1- O Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal será objeto de avaliação e aprovação da Mesa Administrativa da SCMA.
- 2- Nas avaliações periódicas deverão participar para além da Equipa Multidisciplinar, o Cliente/Utente e os representantes da família.

## CAPÍTULO V: DIREITOS E DEVERES

### ARTIGO 39º

#### **DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

O funcionamento da ERPI deve assegurar uma qualidade de vida aos seus Clientes/Utentes, que embora sujeita ao interesse coletivo não descure o individual, obrigando os seus Colaboradores, Profissionais ou Voluntários, ao cumprimento escrupuloso dos Princípios, Direitos e Deveres, plasmados no Código de Ética da SCMA.

- 1- Constituem **DEVERES** da Instituição:
  - 1.1) O funcionamento da Resposta Social deve garantir aos seus Clientes/Utentes, nomeadamente:
    - a) A possibilidade de utilizarem alguns dos seus móveis e/ou objetos de estimação;
    - b) A prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência;
    - c) Um ambiente confortável e humanizado, respeitando, na medida do possível, os seus usos e costumes;
    - d) O conhecimento das ementas, previamente estabelecidas e afixadas em local próprio, com boa visibilidade;
    - e) A promoção de atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os Clientes/Utentes e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
    - f) A informação sobre todas as atividades organizadas pela Resposta Social e respetiva calendarização, que será afixada em local próprio.



## REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

1.2) O funcionamento da ERPI deve também permitir e promover:

- a) O relacionamento entre Clientes/Utentes e destes com os familiares e/ou amigos, Colaboradores da Instituição e comunidade, de acordo com os seus interesses e os da comunidade residente;
- b) A participação dos Clientes/Utentes nas atividades da vida diária, bem como na gestão da Instituição, na medida dos seus desejos e possibilidades;
- c) A assistência religiosa sempre que o Cliente/Utente ou os seus familiares/responsável o solicitem;
- d) A participação dos familiares ou pessoa responsável pela integração na Resposta Social, no apoio ao Cliente/Utente, sempre que possível e, desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do Cliente/Utente e apoio na gestão dos seus rendimentos, quando solicitado e nos casos de incapacidade.

1.3) A SCMA obriga-se a cumprir as regras de sigilo profissional, bem como o RGPD em vigor.

2- Constituem **DIREITOS** da Instituição:

- a) O bom nome, no exercício da sua prática, sem prejuízo da livre expressão de ideias e opiniões;
- b) O recebimento pontual e regular das participações mensais, previamente estabelecidas e de outros pagamentos devidos;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Responsável do Cliente/Utente;
- d) Ser informada com a devida antecedência, da ausência do Cliente/Utente;
- e) Convocar o Responsável do Cliente/Utente para reuniões ordinárias e extraordinárias;
- f) Suspender a prestação do serviço, em virtude de violação grave e reiterada do Regulamento Interno/ Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados, designadamente quando tal violação ponha em causa ou prejudique a boa organização dos serviços e as condições e ambiente necessários ao normal desenvolvimento da mesma, quando tal suspensão for deliberada pela Mesa Administrativa e depois de avisado o Responsável do Cliente/Utente, com a antecedência mínima de 10 dias;
- g) Exigir o cumprimento das disposições do Regulamento Interno/ Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados, por parte dos Clientes/Utentes e/ou seu Responsável, familiar ou outros visitantes, assim como de outras decisões/orientações relativas ao funcionamento da Resposta Social;
- h) Ver respeitado o seu património.

### ARTIGO 40º

#### **DIREITOS E DEVERES GERAIS DOS(AS) FUNCIONÁRIOS(AS)**

1- O/A Trabalhador(a) em serviço tem **DIREITOS**:

- a) Ao bom nome, a serem tratados com dignidade, e ao respeito pelos seus Colegas, pelos Clientes/Utentes e Familiares, bem como por toda a hierarquia responsável da Instituição, como a dos Corpos Sociais no exercício das suas funções.
- b) A colaborar e fazer as suas sugestões orientadas para o melhor funcionamento do seu local de trabalho.
- c) Durante os períodos de trabalho, a usar o vestuário apropriado, quando aplicável.
- d) A receber formação destinada a atualizar e aprofundar conhecimentos e competências profissionais.
- e) A receber informações que lhe permite desempenhar adequadamente as suas funções na Instituição.
- f) A ter sempre o apoio inequívoco dos Responsáveis (chefia direta ou elemento da Direção) para qualquer situação crítica.

2- O/A Trabalhador(a) em serviço tem o **DEVER** de:

- a) Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da Instituição.
- b) Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição.
- c) Tratar os Clientes/Utentes 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.
- d) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
- e) Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
- f) Guardar lealdade à Instituição, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus Clientes/Utentes e Trabalhadores, cumprindo com o RGPD em vigor.
- g) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Instituição, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
- h) Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Instituição, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
- i) Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
- j) Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Instituição, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
- k) Prestigiar a Instituição e zelar pelos interesses, comunicando os atos que a lesem e de que tenham conhecimento.
- l) Proceder dentro da Instituição como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
- m) Comunicar as faltas e deficiências ao Diretor Técnico de que tenham conhecimento.



## REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- n) Não exercer qualquer influência nos Clientes/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 41º

#### **DIREITOS, DEVERES E RESTRIÇÕES DOS CLIENTES/UTENTES**

##### **1- DIREITOS:**

- 1.1 Os Clientes/Utentes da ERPI do Lar Conde de Sucena têm os seguintes direitos:
- a) Exigir da Instituição o cumprimento do presente Regulamento Interno;
  - b) Serem preservadas a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
  - c) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
  - d) Serem informados sobre o funcionamento da ERPI e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;
  - e) Participarem na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do Plano Individual de Cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
  - f) Verem respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
  - g) Serem tratados com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
  - h) Serem informados e orientados sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
  - i) Receberem visitas de acordo com o Regulamento Interno da ERPI;
  - j) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
  - k) Apresentarem reclamações por escrito e a receberem no prazo máximo de 15 dias úteis a resposta à reclamação;
  - l) Usufruir dos serviços constantes do presente Regulamento Interno.

##### **2- DEVERES:**

- 2.1. Os Clientes/Utentes da ERPI Lar Conde de Sucena têm os seguintes deveres:
- a) Conhecer e cumprir o Regulamento Interno;
  - b) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
  - c) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros Clientes/Utentes;
  - d) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do Plano Individual de Cuidados e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
  - e) Zelar pela boa conservação do edifício e dos bens e equipamentos;
  - f) Tratar os demais Clientes/Utentes e Trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.
  - g) Efetuar o pagamento das mensalidades e eventualmente de outras despesas, conforme definido no Regulamento Interno;
  - h) Transferir automaticamente a sua residência legal para o estabelecimento em que fica alojado (Lar Conde de Sucena), comunicando tal facto às entidades responsáveis pelo pagamento da sua Pensão ou Reforma, nomeadamente à Segurança Social.

##### **3- RESTRIÇÕES:**

- 3.1. É proibido aos Clientes/Utentes da presente Resposta Social do Lar Conde de Sucena:
- a) Manter nos quartos rádios ou televisões a funcionar, depois do horário considerado como descanso (22h), ou outra fonte de ruído;
  - b) Adquirir e trazer para o Lar bebidas alcoólicas para seu uso ou de outros Clientes/Utentes;
  - c) Fumar dentro da Instituição ou no exterior fora do local destinado para tal, e de acordo com a legislação em vigor;
  - d) Receber das visitas, qualquer tipo de alimento, sem conhecimento do Responsável da Resposta Social;
  - e) Solicitar qualquer dádiva aos visitantes do Lar Conde de Sucena;
  - f) Colocar objetos na parede do quarto, sem autorização da direção;
  - g) Ter no quarto alimentos suscetíveis de se deteriorarem ou provocarem cheiros;
  - h) Utilizar o quarto para fins diferentes aos estabelecidos, assim como ocupá-lo com objetos estranhos ao seu fim, nomeadamente eletrodomésticos, aparelhos elétricos e/ou alimentados por fontes de energia;
  - i) Beneficiar direta ou indiretamente os Trabalhadores;
  - j) Acender velas, lamparinas ou outros aparelhos de chama livre.

### ARTIGO 42º

#### **DIREITOS E DEVERES DO RESPONSÁVEL**

- 1- O Responsável é a pessoa de referência, familiar ou não do Cliente/Utente, que assumirá os direitos e deveres, titulados pelo Cliente/Utente ou por conta própria, e que se relacionará com a Instituição.
- 2- A Instituição relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, além do Cliente/Utente, apenas com o Responsável, prestando unicamente a este, quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.



## REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- 3- A admissão dos Clientes/Utentes na Resposta Social de ERPI não liberta os respetivos familiares/Responsáveis dos seus deveres e responsabilidades.
- 4- O Responsável do Cliente/Utente tem **DIREITO**, nomeadamente, a:
- a) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;
  - b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do Plano Individual de Cuidados do Cliente/Utente, caso este o deseje, e sempre que possível;
  - c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao Cliente/Utente, com a devida autorização do próprio, sempre que possível;
  - d) Visitar o Cliente/Utente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.
  - e) A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o Cliente/Utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do Cliente/Utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
  - f) A ser recebido pela Direção Técnica da Resposta Social, sempre que o solicite e tal seja justificado;
  - g) A efetuar reclamações e sugestões;
  - h) Todos os demais direitos atribuídos ao Cliente/Utente que não sejam de natureza pessoal daquele.
- 5- Consideram-se **DEVERES e RESPONSABILIDADES** dos familiares/Responsáveis dos Clientes/Utentes:
- a) Cumprir o Regulamento Interno;
  - b) Colaborar com a equipa;
  - c) Respeitar a privacidade e intimidade dos Cliente/Utente;
  - d) Zelar pela boa conservação do edifício e dos bens e equipamentos;
  - e) Tratar os Cliente/Utente e os Trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.
  - f) Cooperar com a Instituição de forma a promover o bem-estar e alegria dos Clientes/Utentes;
  - g) Visitar os Clientes/Utentes com regularidade, informar-se do seu estado de saúde e bem-estar;
  - h) Acompanhar os Clientes/Utentes, quando necessário, aos diferentes serviços, nomeadamente de saúde;
  - i) Colaborar nas datas festivas, bem como na comemoração dos seus aniversários;
  - j) Proporcionar, sempre que possível, a participação dos Clientes/Utentes nas festas familiares;
  - k) Participar no desenvolvimento do plano individual de intervenção;
  - l) 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 Instituição, pela celebração do Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados, 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, de acordo com a legislação em vigor;
  - m) Respeitar as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados, bem como o presente Regulamento e as suas atualizações, que não sejam de natureza pessoal do Cliente/Utente, não podendo fazer cessar para si o Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados, sem que seja cessado conjuntamente com o Cliente/Utente;
  - n) Prestar todas as informações sobre o Cliente/Utente relevante ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Instituição na satisfação das necessidades do Cliente/Utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
  - o) Assinar o Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados em nome próprio, e ainda como gestor de negócios quando por qualquer razão o Cliente/Utente esteja impedido de o fazer.

### CAPÍTULO VI: SANÇÕES, DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

#### ARTIGO 43º

#### **SANÇÕES / PROCEDIMENTOS**

- 1- Os Clientes/Utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este Regulamento e outras determinações em vigor na Instituição.
- 2- As sanções serão aplicadas pelos Órgãos Sociais competentes aos Clientes/Utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
  - a) Advertência;
  - b) Suspensão do Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados com a Instituição
  - c) Cessação do Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados com a Instituição.
- 3- Ficam sujeitos ao cancelamento do seu lugar na Instituição os Clientes/Utentes com síndromes psicóticas, com perturbação do comportamento ou comportamento antissocial, que perturbe o bom funcionamento que deve existir na Instituição.
- 4- Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ser encaminhamento para o procedimento judicial.



## REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

### ARTIGO 44º

#### DISCIPLINA

- 1- A violação culposa, por parte de qualquer Cliente/Utente, de determinações que constem do presente Regulamento ou de competentes deliberações da Mesa Administrativa, assim como qualquer ato ou atitude que ultrapasse as normas de respeito pela pessoa, sua dignidade e bens, serão punidos com as penas de advertência, proibição de saída durante 2 a 7 dias ou exclusão do Lar Conde de Sucena, tendo em conta a gravidade dos factos, grau de delito, acumulação de infrações ou reincidências.
- 2- As advertências verbais ou por escrito são da competência conjunta do Provedor e do Diretor Técnico, 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.
- 3- A pena de exclusão do Lar é de competência única da Mesa Administrativa, em face do processo disciplinar instruído por pessoa nomeada pelo Provedor, com nota de culpa e com audiência do prevaricador.
- 4- Em caso de exclusão, o Cliente/Utente não terá direito a qualquer reembolso de valores entregues.
- 5- É excluída a responsabilidade disciplinar do Cliente/Utente sempre que se verifique que este atuou com manifesta boa-fé, ou que não poderia ter procedido de forma diversa.

### ARTIGO 45º

#### CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS

- 1- Haverá lugar a cessação de Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados nos seguintes casos:
  - a) Denúncia de uma das partes, por escrito, indicando o motivo da desistência;
  - b) Inadaptação do Cliente/Utente, ou insatisfação das necessidades dos mesmos e/ou do seu Responsável, nos termos redigidos no Regulamento Interno;
  - c) Mudança de residência 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;
  - g) A prestação de falsas declarações;
  - h) Ausência definitiva do Cliente/Utente;
  - i) Comportamentos inadequados por parte do Cliente/Utente, no decorrer da sua frequência na Resposta Social, que coloquem em causa o funcionamento da Resposta Social e o bem-estar dos outros Clientes/Utentes e Trabalhadores da Instituição;
- 2- A cessação do Contrato (desistência) terá de ser feita por escrito, com uma antecedência mínima de **30 dias**.
- 3- A ausência de aviso prévio implica o pagamento do valor correspondente aos dias em falta.
- 4- Poderá ainda o Contrato ser cessado nos primeiros **30 dias** da sua vigência por **inadaptação** do Cliente/Utente, sendo, neste caso, devida a Comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
- 5- Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, por escrito, com **justa causa**, o presente Contrato por incumprimento do outro Outorgante.
- 6- Considerar-se-á, nomeadamente, **justa causa**:
  - a) Quebra de confiança de pelo menos um dos Outorgantes.
  - b) Existência de dívidas à Instituição, designadamente, 2 (*duas*) ou mais participações não liquidadas;
  - c) Desrespeito pelas regras da Resposta Social, equipa técnica ou demais funcionários;
  - d) Incumprimento por qualquer Outorgante, das responsabilidades assumidas pela assinatura do Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados.
- 7- Caso a **Instituição cesse o Contrato** com **justa causa**, este terá efeitos imediatos, pelo que o Cliente/Utente não poderá frequentar a Resposta.
- 8- A rescisão do Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados com **justa causa** implica a saída do Cliente/Utente das instalações da ERPI, no prazo máximo de **10 dias**. Findo este prazo, caso não se concretize a saída, deverá o cliente/utente ou seu Responsável indicar o local de destino, considerando-se, na ausência desta indicação, a sua morada anterior ou a do seu Responsável, procedendo a SCMA ao transporte do Cliente/Utente, correndo por sua conta ou do seu Responsável todas as despesas inerentes à esta deslocação, bem como outras pendentes, e sem prejuízo de eventual procedimento judicial de cobrança.
- 9- O Responsável pelo Cliente/Utente não poderá cessar para si o presente Contrato sem que o faça cessar em conjunto para o Cliente/Utente.



## **CAPÍTULO VII: PESSOAL - DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **ARTIGO 46º**

#### **DEFINIÇÃO DO QUADRO DE PESSOAL E CRITÉRIO DE SELEÇÃO**

- 1- O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, bem como o cumprimento dos normativos gerais, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pela Mesa Administrativa, sendo afixado em local visível.
- 2- O horário dos colaboradores será organizado de acordo com o estipulado nas Convenções aplicáveis à Instituição, em vigor, e de acordo com as funções desempenhadas por cada colaborador.
- 3- A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa com o parecer do(a) Diretor(a) Técnico(a).
- 4- Os organogramas do Lar Conde de Sucena encontram-se afixados.

## **CAPÍTULO VIII: CULTO**

### **ARTIGO 47º**

#### **RELIGIÕES**

- 1- Os Clientes/Utentes poderão professar qualquer religião, mas não são permitidas, nos espaços comuns da ERPI, atividades de culto de outras confissões religiosas que não a religião católica.

### **ARTIGO 48º**

#### **FUNERAL E SUFRÁGIO**

- 1- As despesas com o funeral e sufrágios do Cliente/Utente são da responsabilidade da família do mesmo, salvo no caso de Clientes/Utentes sem comprovadas possibilidades económicas e sem que outrem tome, tempestivamente, 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 Cliente/Utente tivesse direito.
- 2- Os funerais dos Clientes/Utentes a cargo da SCMA realizam-se segundo as normas da Instituição seguindo o rito católico, sendo conduzidos para o cemitério de Águeda, para campa rasa de utilização comum.
- 3- Se qualquer familiar ou pessoa amiga pretender que o Cliente/Utente falecido e sepultado, nos termos do número anterior, seja sepultado noutra cemitério, todas as despesas adicionais, tais como transladação e seus custos, coveiro, padre e outras, correrão por conta dos mesmos, declinando a SCMA toda e qualquer responsabilidade decorrente desses atos.
- 4- Nos casos de Cliente/Utente que tenha efetivamente determinado as condições do seu funeral, sobretudo no que diz respeito ao carácter civil ou religioso a dar-lhe, e a maneira de ser sepultado, verificando-se verdadeira precariedade económica da família desse Cliente/Utente, fica o Provedor com competência para despachar que o enterro se faça nas condições requeridas e a expensas da Instituição.
- 5- Os Responsáveis pelos Clientes/Utentes devem informar a Instituição das suas intenções relacionadas com os pertences num prazo de **8 dias** após a comunicação de óbito por parte da Instituição. Após este período serão retirados dos quartos.
- 6- A comunicação de óbito do Cliente/Utente ao seu familiar/Responsável será feita em tempo oportuno.

## **CAPÍTULO IX: VESTUÁRIO, VALORES E ESPÓLIO**

### **ARTIGO 49º**

#### **ROUPA E HAVERES PESSOAIS**

- 1- Tendo possibilidades económicas, o novo Cliente/Utente deverá fazer-se acompanhar de roupas e objetos consideradas indispensáveis ao seu uso pessoal.
- 2- De todos os bens-objetos de que o Cliente/Utente seja portador será processada no ato de admissão relação discriminativa, assinada pelo próprio e pelo Diretor Técnico, apensando-se uma cópia ao processo de admissão existente nos Serviços da Instituição.
- 3- Sempre que houver alguma alteração à relação acima descrita, o Cliente/Utente obriga-se a transmiti-la ao Diretor Técnico, identificando tal valor ou objeto, para efeito de abate ou acréscimo na relação inicialmente elaborada, seguindo o processamento previsto no número anterior.

### **ARTIGO 50º**

#### **ENXOVAIS E VALORES**

- 1- Os Clientes/Utentes que disponham de objetos de valor e/ou dinheiro poderão colocá-los à guarda dos Serviços da Instituição, sendo elaborada uma Lista de Bens (em duplicado), assinada pelo Cliente/Utente (ou o seu Responsável) e pela Pessoa que os recebe, os quais serão devolvidos, mediante a elaboração de um termo de entrega, a constar no Processo do Cliente/Utente.
- 2- Os valores em dinheiro de que os Clientes/Utentes são portadores para as suas despesas pessoais são da única e exclusiva responsabilidade do Cliente/Utente não se responsabilizando a Instituição pela sua perda ou extravio.



## REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

### ARTIGO 51º

#### **DEVOLUÇÃO DE BENS PESSOAIS**

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

## CAPÍTULO X: DISPOSIÇÕES FINAIS

### ARTIGO 52º

#### **ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO**

- 1- Nos termos do presente Regulamento Interno, um representante da Mesa Administrativa deverá informar e contratualizar com os Clientes/Utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer 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 Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados a que a estes assiste;
- 2- Estas alterações deverão ser comunicadas ao Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, com a antecedência mínima de 30 dias à data da sua entrada em vigor.
- 3- A edição em vigor do Regulamento Interno desta Resposta está afixada em local visível, bem como disponível no *site* da Instituição.

### ARTIGO 53º

#### **INTEGRAÇÃO DE LACUNAS E OMISSÕES**

- 1- Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Mesa Administrativa da Instituição, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.
- 2- Os casos omissos serão analisados casuisticamente pela Mesa Administrativa.

### ARTIGO 54º

#### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

- 1- Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto do Secretário-Geral sempre que desejado.
- 2- O referido documento existe também em suporte digital o qual poderá ser acedido através do *site* ou endereço eletrónico [www.livroreclamacoes.pt/Inicio](http://www.livroreclamacoes.pt/Inicio)
- 3- Não obstante, nos números anteriores poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao Diretor Técnico do Lar Conde de Sucena ou outro Responsável.

### ARTIGO 55º

#### **LITÍGIOS**

- 1- Para dirimir qualquer litígio de consumo, a SCMA e o Cliente/Utente e seus Responsável convencionam desde já como competente o foro da Comarca de Águeda, com expressa renúncia a qualquer outro.
- 2- Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na legislação em vigor, o Consumidor pode recorrer à entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo competente.
- 3- Sem prejuízo do disposto na legislação, nos estatutos e nos regulamentos a que as entidades de Resolução Alternativa de Litígios de consumo se encontram vinculadas, o Consumidor pode optar pela plataforma europeia de resolução de litígios em linha disponível em <https://webgate.ec.europa.eu/odr>, pela entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo do local do seu domicílio ou pela entidade de resolução alternativa de competência especializada, caso exista para o setor em questão.
- 4- Caso não exista(m) entidade(s) de Resolução Alternativa de Litígios nos termos do disposto no número anterior ou a(s) existente(s) não se considere(m) competente(s) em razão do valor do litígio, o consumidor pode recorrer ao **Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**, sito na Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, Campus de Campolide, 1088-032 Lisboa, telefone 213 847 484, com o endereço eletrónico: [cniacc@unl.pt](mailto:cniacc@unl.pt) e disponível na página [www.arbitragemdeconsumo.org](http://www.arbitragemdeconsumo.org).



**REGULAMENTO INTERNO**  
**RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL**  
**PARA PESSOAS IDOSAS**

**ARTIGO 56º**

**APROVAÇÃO, EDIÇÃO, REVISÕES E VIGÊNCIA**

- 1- É da responsabilidade da Mesa Administrativa da Instituição, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos da ERPI.
- 2- As normas constantes no presente Regulamento foram aprovadas por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da SCMA em **12 de setembro de 2024**, entrando em vigor em **12 de outubro de 2024**, e definitivamente após aprovação do Instituto da Segurança Social, ou decorridos que sejam 30 dias após a receção por aquela Entidade, revogando assim todos os Regulamentos Internos anteriores desta Resposta Social.

APROVADO PELA MESA ADMINISTRATIVA DA SCMA, EM 12 DE SETEMBRO DE 2024

---

Jorge de Castro Madeira (Dr.)  
Provedor