

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

**CAPÍTULO I  
DISPOSIÇÕES GERAIS**

**NORMA I**

**Âmbito de Aplicação**

1.O Conselho de Moradores da Borda do Campo, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos com os seus estatutos aprovados, sob o registo n.º 45/93, de fl. 130 v.º fl. 131 do livro n.º 5 das Associações de Solidariedade Social, com acordo de cooperação para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, celebrado com o Centro Distrital de Coimbra, em 01/07/2011.

2.A sede da Instituição está localizada na Rua 19 de Setembro, n.º 12, Lugar de Calvino, Borda do Campo, Freguesia do Paião, Concelho da Figueira da Foz e Distrito de Coimbra com o Telefone 233941205, E-mail: cmbc@mail.telepac.pt, Contribuinte 500925860.

3. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) é uma “Resposta social desenvolvida em alojamento colectivo, de utilização temporária ou permanente, para idosos em situação de maior risco de perda de independência e/ou de autonomia”.

4. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é dirigida por uma Diretora Técnica, responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas do presente regulamento, bem como das instruções e orientações da Direção do Conselho de Moradores da Borda do Campo.

5.Qualquer reclamação poderá ser dirigida à Diretora Técnica, à Técnica de Serviço Social ou à Direção da Instituição.

Este Regulamento Interno rege-se pelas seguintes normas.

**NORMA II**

**Legislação Aplicável**

Esta Instituição prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado na Circular n.º 4 de 16 de Dezembro de 2014, pelo Guião Técnico n.º 3 da Direcção-Geral da Acção Social, pelo Despacho Normativo n.º 75/92 e pela Portaria 67/2012 de 21 de Março.

**NORMA III**

**Objectivos da Resposta Social**

- 1.“Atender e acolher pessoas idosas cuja situação social, familiar, económica e/ou de saúde, não permita resposta alternativa;
- 2.Proporcionar serviços adequados à satisfação das necessidades dos residentes;
- 3.Proporcionar alojamento temporário como forma de apoio à família (doença de um dos elementos, fins de semana, férias e outras;
- 4.Prestar os apoios necessários às famílias dos idosos, no sentido de preservar e fortalecer os laços familiares”.
5. Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;
6. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- 7.Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
8. Potenciar a integração social.

In Guião Técnico n.º 3 - Direcção Geral de Acção Social, Dezembro de 1996 e Portaria 28/2013 de 30 de Janeiro.

**NORMA IV**

**Objectivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- 1.Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- 2.Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
- 3.Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais;

**NORMA V**

**Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

1.Aos clientes da Estrutura Residencial serão prestados, os serviços de alojamento colectivo, de utilização temporária ou permanente, nomeadamente:

- 1.1.Fornecimento e apoio na alimentação, nomeadamente pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar;
- 1.2.Cuidados de saúde;
- 1.3.Cuidados de higiene e conforto,
- 1.4. Animação sócio-cultural e ocupação dos tempos livres.

2.Os clientes da ERPI, podem ainda usufruir de outros serviços, que não estão incluídos na mensalidade, como:

- 2.1. Cabeleireiro e estética;
- 2.2. Aquisição de fraldas, medicação, produtos de cuidados pessoais;
- 2.3. Acompanhamento ao exterior, para consultas, urgências, etc...

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **NORMA VI**

##### **Condições de Admissão**

1. São condições de admissão nesta Instituição:

1.1. Os clientes da ERPI são prioritariamente pessoas idosas com mais de 65 anos cuja situação/problema não lhes permita permanecer no seu meio habitual de vida, exceptuando-se alguns casos devidamente justificados.

1.2. Não sofrer de doença que prejudique o normal funcionamento da Instituição;

1.3. Manifestar vontade em ser admitido;

1.4. Conhecer, aceitar e cumprir todas as normas internas desta Instituição.

#### **NORMA VII**

##### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

1.1. Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;

1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;

1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;

1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;

1.5. Declaração Médica que ateste que o Cliente não sofre de doenças impeditivas de frequentar a resposta social e /ou outras graves;

1.6. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;

1.7. Cópia dos comprovativos dos rendimentos (Pensões, Pensões do Estrangeiro, Rendas, Vencimentos ou outros Rendimentos, que usufruam regularmente;

1.8. Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;

1.9. O cliente será inquirido sobre outros bens ou valores próprios, que proporcionem rendimentos

2. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: das 9:30h às 17:30h.

3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no Escritório à Diretora Técnica ou à Técnica de Serviço Social.

4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

#### **NORMA VIII**

##### **Critérios de Admissão**

1. São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1.1. O Idoso em situação económico-financeira precária;

1.2. Ser Cliente de outra resposta social;

1.3. O Idoso cuja família esteja ausente ou com indisponibilidade em assegurar os cuidados necessários;

1.4. O Idoso que se encontre em situação de conflito familiar, marginalização, exclusão, isolamento ou risco social;

1.5. O Idoso residir na área geográfica da resposta social.

#### **NORMA IX**

##### **Admissão**

1. A Admissão de Clientes é feita por decisão da Direcção após entrevista com a Diretora Técnica em colaboração com a Técnica de Serviço Social e o preenchimento de uma ficha individual de inscrição;

2. É competente para decidir a Presidente da Direcção desta Instituição;

3. Da decisão, será dado conhecimento ao cliente no prazo máximo de 8 dias.

## NORMA X

### **Acolhimento dos Novos Clientes**

1. Após decisão favorável sobre a admissão do utente/cliente é estabelecido um Contrato de Prestação de Serviços.
2. É constituído um Processo Individual para cada utente/cliente, ao qual é atribuído um número sequencial que o acompanhará ao longo de todo o percurso institucional.
3. Numa seguinte etapa procede-se ao programa de acolhimento inicial respeitante ao período de adaptação do utente/cliente e a uma posterior avaliação.

## NORMA XI

### **Processo Individual do Cliente**

1. O Processo Individual do Utente/Cliente é constituído por um conjunto de documentos que se inicia com a Ficha de Inscrição. Fazem parte do integrante do mesmo:

- 1.1. Ficha de Inscrição;
- 1.2. Contrato de Prestação de Serviços;
- 1.3. Elementos de identificação pessoal do utente/cliente;
- 1.4. Data de Admissão;
- 1.5. Identificação do médico assistente;
- 1.6. Processo de Saúde
- 1.7. Elementos sobre a situação social e financeira do agregado familiar;
- 1.8. Dados facultados pelo utente/cliente no processo de candidatura;
- 1.9. Identificação e contactos da(s) pessoa(s) próxima(s) do utente/cliente (familiar, representante legal, ou outro) em caso de emergência/necessidade;
- 1.10. Identificação do(s) profissional(ais) de saúde que acompanham o utente/cliente;
- 1.11. Informação médica (dieta, medicação, alergias e outros);
- 1.12. Ficha de Avaliação Diagnóstica;
- 1.13. Resultado do Programa de Acolhimento inicial;
- 1.14. Plano Individual;
- 1.15. Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
- 1.16. Relatório(s) de monitorização e avaliação da implementação do Plano Individual;
- 1.17. Registos da prestação dos serviços e participação nas actividades;
- 1.18. Registos das ocorrências;
- 1.19. Registos de reclamações;

1.20. Registos da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação.

2. O Processo Individual do Utente/Cliente é arquivado na Instituição em local próprio e acessível à Direção Técnica, Serviços Administrativos e Serviços Médicos, em condições que garantem a sua privacidade e a confidencialidade.

3. O utente/cliente e/ou o seu representante legal têm conhecimento da informação constante no processo individual sempre que solicitado.

## NORMA XII

### **Listas de Espera**

1. Os utentes/clientes que satisfazem as condições de selecção e priorização, mas para os quais não existe vaga, ficarão em lista de espera e serão devidamente informados da posição que ocupam na lista supramencionada. A sua inscrição respeitará a pontuação obtida na avaliação dos critérios de selecção e priorização.

2. Como critérios de priorização tem-se em conta a situação social do candidato e/ou a antiguidade da inscrição.

3. O utente/cliente será informado da sua posição na mencionada lista, e sempre que solicitado será informado do lugar que ocupa na referida lista de espera.

4. O utente/cliente será retirado da lista de espera, quando o próprio, ou a pessoa responsável, informar a Instituição que não está interessada na sua inscrição/manutenção na mesma. Perante esta situação a Instituição arquivará o processo.

## **CAPÍTULO III**

### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

## NORMA XIII

### **Instalações**

1. O Conselho de Moradores da Borda do Campo é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos com os seus estatutos aprovados, sob o registo n.º 45/93, de fl. 130 v.º fl. 131 do livro n.º 5 das Associações de Solidariedade Social.

2. A sede da Instituição está localizada na Rua 19 de Setembro, n.º 12, Lugar de Calvino, Borda do Campo, Freguesia do Paião e Concelho da Figueira da Foz.

3. As áreas que constituem as instalações são as seguintes:

3.1. Hall de entrada dando acesso aos outros compartimentos da Instituição;

3.2. Escritório da Diretora Técnica e da Técnica de Serviço Social;

- 3.3. Secretaria;
- 3.4. Instalações Sanitárias destinadas aos idosos;
- 3.5. Instalações Sanitárias para deficientes;
- 3.6. Instalações Sanitárias destinadas a todos os colaboradores;
- 3.7. Gabinete de Enfermagem;
- 3.8. Quartos e W.C's destinados aos Utentes do Lar.
- 3.9. Sala de Convívio destinadas aos idosos do Lar de Idosos, onde normalmente podem ver televisão, ler, jogar às cartas e fazer trabalhos manuais.
- 3.10. Sala de Convívio destinadas aos idosos, onde normalmente podem ver televisão, ler, jogar às cartas e fazer trabalhos manuais.
- 3.11. Refeitório destinado aos idosos;
- 3.12. Cozinha onde são confeccionadas as refeições das crianças Creche, Educação Pré-Escolar e A.T.L., dos funcionários, dos idosos do Centro de Dia e também dos idosos que são apoiados nos domicílios;
- 3.13. Refeitório destinado aos colaboradores;
- 3.14. Bar composto por um balcão e uma sala ampla, com televisão, jogos de matraquilhos e snooker;
- 3.15. Salão polivalente composto por um palco e um grande espaço amplo destinada à assistência. É aqui que se realizam as grandes festas da Instituição. (Natal, Carnaval, Páscoa, Fim de Ano Lectivo, Aniversário da Instituição, etc.), e ainda para festas da colectividade;
- 3.16. Espaço Exterior, constituído por zonas de sol e zonas de sombra estando ainda dividido em duas áreas. Parque infantil e um complexo desportivo composto por um campo polidesportivo de 22x44m destinado à prática de todos os jogos, balneários e bancadas, e ainda um chapinheiro de 5x10m e uma piscina coberta de recreio de 20x11,5m com rampa de acesso, para deficientes, com água aquecida onde as crianças, idosos e público em geral aprende e pratica natação diariamente.

#### NORMA XIV

##### **Horários de Funcionamento e Visita**

1. A ERPI do Conselho de Moradores da Borda do Campo funciona 365/366 dias por ano, 24 horas por dia.
2. Os clientes podem entrar e sair da ERPI em qualquer horário, desde que, informem previamente a Diretora Técnica ou Técnica de Serviço Social.
3. O horário de visita funciona em dias uteis entre as 14h30 e as 17h30 e em fins de semana e feriados entre as 14h30 e as 17h30

#### NORMA XV

##### **Pagamento da Mensalidade**

1. A mensalidade paga pelo Cliente, devida pela prestação dos serviços, bem como os encargos e despesas realizadas e naquela não incluídas, será paga por inteiro, contra recibo (valor correspondente a 1 mês) até ao dia 10 do próprio mês, na Secretaria da Instituição.

#### NORMA XVI

##### **Tabela de Comparticipações/Preário de Mensalidades**

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.
2. A comparticipação familiar é determinada de forma proporcional ao rendimento familiar, de acordo com a Circular n.º 4 de 16 de Dezembro de 2014, estando afixada a respectiva tabela no placar da Instituição;
3. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços de ERPI varia entre 75% a 90% do rendimento per capita do agregado familiar do Cliente, de acordo com o grau de dependência.
4. A comparticipação familiar máxima é calculada nos termos das presentes normas, e não poderá exceder o custo médio real do cliente verificado no equipamento ou serviços que utiliza.
5. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, serão feitas as diligências necessárias que se considerem mais adequadas ao esclarecimento das situações, podendo a Instituição determinar a comparticipação familiar de acordo com os rendimentos presumidos.
6. Fica reservado o direito do Conselho de Moradores de reajustar a comparticipação sempre que for considerado necessário e desde que os rendimentos declarados na altura da admissão tenham sido alterados.
7. Os clientes suportarão as despesas resultantes de medicamentos, fraldas, resguardos, toalhetes, bar, telefone, fax e ainda de serviços externos tais como, artigos pessoais, cabeleireiro, transporte de ambulâncias, correio entre outros.
8. Será acordado com os familiares o pagamento do diferencial entre o montante correspondente ao chamado "valor de referência", revisto anualmente de acordo com os instrumentos normativos aplicáveis, e o montante resultante da soma da comparticipação familiar, calculada nos termos deste regulamento e a comparticipação financeira da Segurança Social, de acordo com o Protocolo de Cooperação entre o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social e a

União das Misericórdias Portuguesas, A Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade e a União das Mutualidades Portuguesas.

9.A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos;

10. Em caso de ausência do cliente pelo período de um mês, o cliente pagará o valor referente a metade da mensalidade.

11.Em caso de ausência por período inferior a um mês e superior a uma semana, por motivos de saúde ou férias, será descontado na mensalidade o valor de 5 euros por cada dia de ausência;

12.A Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise sócio-económica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade;

13.Os clientes e seus familiares têm o dever de declarar com verdade e rigor, os rendimentos recebidos e as respectivas despesas mensais fixas;

14.A prova dos rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal;

15.Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, serão feitas as diligências necessárias que se considerem mais adequadas ao esclarecimento das situações, podendo a Instituição determinar a comparticipação familiar de acordo com os rendimentos presumidos;

16.As falsas declarações sem prejuízo do direito de resolução do contrato por parte da Instituição, implicam a suspensão do acolhimento do cliente na ERPI até ao efectivo pagamento de todas as quantias que este dever;

17.Quando o cliente falecer na primeira quinzena do mês será cobrado o valor de metade da mensalidade. Caso o cliente faleça na segunda quinzena do mês será cobrado o valor total da mensalidade.

18.Quando o casal está a frequentar a Instituição, haverá lugar a uma dedução de 20% sobre a respetiva mensalidade no segundo elemento.

2.Consideram-se despesas fixas do agregado familiar: (referentes ao cálculo do rendimento da tabela anterior)

2.1.O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente, do imposto sobre o rendimento e da taxa social única.

2.2.O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente, no limite máximo de 12 vezes o Salário Mínimo Nacional;

2.3. Despesas de transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;

2.4.O valor das despesas com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

2.5.A Direção estipula anualmente um valor mínimo e máximo para o pagamento das Mensalidades, sendo sempre feito caso a caso e tido sempre em conta a situação sócio - económica dos agregados familiares.

## NORMA XVI

### **Agregado Familiar**

1.Para a resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.

## NORMA XVII

### **Rendimentos do Agregado Familiar**

1.Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

1.1.Do trabalho dependente;

1.2.Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;

1.3.De Pensões;

1.4.De Prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

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

1.6.Prediais;

1.7.De capitais;

1.8.Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

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.

3.Consideram-se rendimentos para efeitos do ponto 1.3., 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.

4. Considera-se rendimentos prediais 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.

4.1. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial actualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respectiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;

4.2. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

5. Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.

6. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

7. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

### **NORMA XVIII**

#### **Prova dos Rendimentos e das despesas fixas**

1. A Prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado;

2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efectuarem as diligências que considerem adequadas, podem a instituição

convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação máxima;

3. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 1, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima;

4. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efectuada mediante a apresentação dos respectivos documentos comprovativos.

### **NORMA XIX**

#### **Montante máximo da comparticipação familiar**

1. A comparticipação familiar máxima, não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área.

2. Considera-se custo médio real do utente aquele que é calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, actualizado de acordo com o índice de inflação, e do número de utentes que frequentam a resposta social nesse ano

### **NORMA XX**

#### **Refeições**

1. Horários de refeição: Pequeno-almoço entre as 9:00h e as 10:30h; Almoço entre as 12:30h e as 14:30h; Lanche entre as 16:30h e 17:30h e o Jantar entre as 19:00 e as 20:00h.

2. Os casos de regime de alimentação especial terão que ser solicitados pelo cliente ou pelo seu representante legal, mediante declaração médica.

3. O mapa semanal das ementas encontra-se afixado no placard da Instituição para que os clientes tenham conhecimento da mesma.

### **NORMA XXI**

#### **Atividades/Serviços Prestados**

As atividades desenvolvidas na ERPI estão de acordo com o Plano Anual de Atividades, elaborado no início de cada ano, que se encontra afixado em local visível.

## NORMA XXII

### **Convívios, Passeios ou Deslocações**

- 1.Os Clientes têm ao seu dispor um Plano de Atividades de Animação Anual, de acordo com os seus gostos e preferências e poderão participar desde que seja possível e não tenham nenhum impedimento a nível de saúde.
- 2.O Plano de Atividades encontra-se afixado no placar da Instituição e poderá ser consultado pelo cliente sempre que este desejar.
- 3.Sempre que o cliente participar em actividades no exterior, será acompanhado por um ou mais colaboradores da Instituição e caso ocorra alguma situação de emergência, será de imediato comunicado à família e tomadas as diligências necessárias para resolver a situação.
- 4.Os clientes terão que andar em grupo, não podendo em caso algum andarem isolados, caso isto aconteça por sua iniciativa, este será responsável pelas consequências dos seus actos.
- 5.Quando o Cliente não pretender participar nas Atividades desenvolvidas pela Instituição, deve comunicar à pessoa responsável pelas actividades, para que esta possa registar no seu processo.
- 6.Quando os familiares do Cliente não pretenderem que este participe nas Atividades desenvolvidas pela Instituição, devem comunicar à pessoa responsável pelas actividades, para que esta possa registar no seu processo.

## NORMA XXIII

### **Programa de prevenção de negligência, abusos e maus-tratos**

- 1.A Instituição tem em conta um programa de prevenção de negligência e pretende assegurar o despiste de suspeitas de ocorrência de situações de negligência, abusos e maus-tratos sempre que se verifiquem.
- 2.Sempre que hajam suspeitas de situações de negligência, abusos e maus-tratos ao cliente por parte dos colaboradores, devem ser feitas todas as diligências por parte da Direcção no sentido de apurar a verdade, garantindo sempre que os direitos dos clientes não sejam postos em causa. Caso se verifiquem as suspeitas, serão accionados os mecanismos de sanção previstos de acordo com a lei.
- 3.Sempre que hajam suspeitas de situações de negligência, abusos e maus-tratos ao cliente por parte de pessoas próximas ou familiares do cliente, os colaboradores devem informar os responsáveis da Instituição e caso se verifique a veracidade da situação, serão accionados os meios legais, com vista a salvaguardar sempre a integridade e segurança do cliente.

## NORMA XXIV

### **Quadro de Pessoal**

- 1.O quadro de pessoal desta Instituição prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
- 2.O conteúdo funcional dos recursos humanos afectos à resposta social encontra-se em anexo.

## NORMA XXV

### **Direção Técnica**

A Direcção Técnica desta Instituição prestadora de serviços compete a um Técnico, nos termos do artigo 11º da Portaria 67/2012 de 21 de Março, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

## NORMA XXVI

### **Direitos dos Clientes**

- 1.Constituem direitos dos clientes:
  - 1.1.A serem tratados com respeito por parte dos colaboradores em serviço;
  - 1.2.A reclamarem junto da Direcção, por qualquer acto ou omissão que os tenha lesado física ou moralmente;
  - 1.3.A serem auxiliados, quer na locomoção, quer na tomada das refeições quando se comprove que não o podem fazer autonomamente;
  - 1.4.A dieta especial quando o seu estado de saúde assim o exija;
  - 1.5.Prestação de primeiros socorros e encaminhamento hospitalar;
  - 1.6.Ver respeitada a sua intimidade e privacidade.

## NORMA XXVII

### **Deveres dos Clientes**

#### 1. São deveres dos clientes:

- 1.1. Conhecer as regras de utilização de bens e serviços da Instituição;
  - 1.2. Observar o cumprimento das regras expressas no Regulamento Interno;
  - 1.3. A pagar mensalmente os seus encargos assumidos para com a Instituição;
  - 1.4. A tratarem com respeito as colaboradoras em serviço, bem como os elementos da Direcção;
  - 1.5. A respeitarem o cumprimento dos horários estabelecidos;
  - 1.6. A praticarem a sua higiene diária, devendo solicitá-la quando por motivos de saúde o não possam fazer;
  - 1.7. Avisar a Instituição de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado.
2. No caso de violação dos deveres fixados, no presente regulamento, a Diretora Técnica advertirá o Cliente em falta, intimando-o ao seu cumprimento e informar da sanção que pode incorrer.
3. Consideram-se faltas ou infracções do Regulamento nomeadamente as seguintes:
- 3.1. A alteração das normas de convivência e de respeito mútuo que resultem de situações intoleráveis;
  - 3.2. Inadequada utilização das instalações;
  - 3.3. Indevida ausência por falta de prévia comunicação;
  - 3.4. Participação em actos de desordem ou indisciplina;
  - 3.5. Falta ou demora do pagamento das mensalidades, desde que injustificadas;
  - 3.6. Utilização de utensílios não autorizados;
  - 3.7. Modificação das instalações;
  - 3.8. Falsear ou ocultar declarações que por lei sejam exigidas;
  - 3.9. Obtenção indevida de objectos, quer da Instituição, quer dos Clientes;
  - 3.10. Participação em desordens ou agressões, físicas ou morais, aos colaboradores em serviço, membros da Direcção ou aos próprios clientes.
4. Todos os clientes da ERPI devem ser cooperantes e tolerantes na utilização dos bens e serviços da Instituição.
5. Não é permitida qualquer discussão, desavença ou mal-entendido entre os clientes ou colaboradores, sob pena de repreensão ou outra atitude a tomar pela Direcção de acordo com os estatutos da Instituição.
6. As sanções serão definidas caso a caso pela Direcção após abertura e análise de processo de inquérito.
7. A Instituição reserva-se o direito de suspender ou fazer cessar por resolução, o contrato de acolhimento sempre que o cliente, grave ou repetidamente viole as regras constantes do presente regulamento, particularmente quando ponha em

causa ou prejudique a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessários à eficaz prestação dos mesmos e/ou relacionamento com terceiros ou imagem da Instituição.

#### 8. A decisão de suspensão ou resolução:

- 8.1. É da competência da Direcção, sob proposta da Diretora Técnica, após audição do cliente, e sendo o caso, de um dos membros do agregado familiar;
- 8.2. Será notificada como cliente e dela dado conhecimento ao familiar ouvido nos termos da alínea anterior;
- 8.3. Produz efeitos a partir da data em que o cliente seja ou deva considerar-se notificado.

## NORMA XXVIII

### **Direitos da Instituição**

#### 1. Constituem direitos da Instituição:

- 1.1. Os Clientes e Colaboradores devem zelar pelas instalações e equipamento que estão ao seu dispor;
- 1.2. Ser cuidada e preservada pelos seus utilizadores;
- 1.3. Ser respeitada como Instituição de Utilidade Pública;
- 1.4. Receber mensalmente os serviços prestados aos Clientes.

## NORMA XXIX

### **Deveres da Instituição**

#### 1. São deveres da Instituição:

- 1.1. Garantir a qualidade do serviço e o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
- 1.2. Proporcionar o acompanhamento adequado;
- 1.3. Manter um quadro de pessoal adequado à valência;
- 1.4. Possibilitar formação adequada aos seus colaboradores;
- 1.5. Cumprir as regras expressas no Regulamento Interno;
- 1.6. Tratar com respeito o pessoal em serviço e os Clientes;
- 1.7. Ter as suas instalações devidamente limpas e de acordo com os parâmetros legais;
- 1.8. Procurar criar atividades, acções e motivos que proporcionem aos clientes diversão, bem-estar, etc.
- 1.9. Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade de acordo com o Regulamento Geral de Protecção de Dados;
- 1.10. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

### NORMA XXX

#### **Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes**

Nos casos em que ao serviço de ERPI tenha sido confiado o depósito e guarda de bens dos Clientes, estes terão que ser registados na lista de pertences e dada a autorização pelo cliente ou seu representante legal.

### NORMA XXXI

#### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente**

Se o utente pretender suspender os serviços prestados deverá o mesmo, ou a pessoa responsável, comunicar à Instituição, através do preenchimento de um formulário para o efeito.

### NORMA XXXII

#### **Contrato de Alojamento Permanente**

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas tem por base e decorre de um contrato de prestação de serviços que vigorará, salvo disposição escrita em contrário a partir da data de admissão do cliente;
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que o cliente, seus familiares e responsáveis devem expressamente aderir na íntegra;
3. Para o efeito, depois de lhes ser fornecido um exemplar do regulamento e de lhes ser explicado verbalmente o seu conteúdo, devem assinar um documento comprovativo de celebração do contrato, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das respectivas normas;
4. As partes podem fazer cessar o contrato de acolhimento quando nisso expressamente acordam, estipulando a data a partir da qual a revogação produz efeitos e, sendo o caso, dos direitos e obrigações decorrentes para as partes, da cessação.
5. Independentemente de justa causa por incumprimento contratual, o cliente pode, a todo o tempo e por sua iniciativa, pôr termo ao contrato por declaração escrita dirigida à Instituição, com antecedência mínima de 30 dias.

### NORMA XXXIII

#### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

Será considerada a cessação da prestação de serviços por iniciativa do cliente quando:

1. O utente/cliente que cessar a ERPI, por iniciativa própria, deve informar a Diretora Técnica, a Técnica Superior de Serviço Social ou a Direção, de preferência por escrito, da razão dessa desistência;
2. Por óbito do utente/cliente;
3. O utente/cliente que por qualquer motivo imputável a si próprio, desistir da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas não poderá voltar a ser admitido, salvo em casos excepcionais a analisar pela Direção.

### NORMA XXXIV

#### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria à Diretora Técnica ou à Técnica de Serviço Social, sempre que desejado.

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### NORMA XXXV

##### **Alterações ao Regulamento**

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratuar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social.

#### NORMA XXXVI

##### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

### **NORMA XXXVII**

#### **Disposições Complementares**

- 1.O presente regulamento entra em vigor na data da sua afixação nas instalações da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, é aplicado a todos os clientes acolhidos ou a acolher e substitui para todos os efeitos as normas actualmente em vigor.
- 2.Este regulamento rege a resposta social da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas do Conselho de Moradores da Borda do Campo.
- 3.Qualquer situação que não esteja prevista pelo presente regulamento ou nos Estatutos da Instituição será decidida pela Direção da mesma.

### **NORMA XXXVIII**

#### **Entrada em Vigor**

O presente Regulamento foi aprovado por unanimidade e entra em vigor imediatamente após a votação, conforme consta da Ata n.º 601, de 09/03/2026, podendo o mesmo ser alterado a qualquer momento, apenas por despacho da Segurança Social ou alteração de condições expressas pela Direção.

A Direção

