

APOIO A IDOSOS

# REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL  
PARA IDOSOS



FUNDAÇÃO CEBI

## **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**

APOIO A IDOSOS  
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

## **APOIO A IDOSOS**

### **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

Rua da Indústria, n.º 9 2615 – 094 Alverca do Ribatejo

Telefones: 219 589 144

Fax: 219 589 143

Site: [www.fcebi.org](http://www.fcebi.org)

E-mail: [daai@fcebi.org](mailto:daai@fcebi.org)

### **HORÁRIO DE VISITA**

De Segunda a Domingo das 14h30 às 19h00 e das 15h30 às 19h00 para utentes acamados

# ÍNDICE

---

<b>Capítulo I - Disposições Gerais</b> .....	05
Norma I - Âmbito de Aplicação.....	05
Norma II - Legislação Aplicável.....	05
Norma III - Destinatários e Objetivos.....	06
Norma IV - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas.....	06
Norma V - Instalações.....	07
<b>Capítulo II - Processo de Admissão dos Utentes</b> .....	07
Norma VI - Condições de Admissão.....	07
Norma VII - Inscrição.....	07
Norma VIII - Critérios de Prioridade na Admissão.....	08
Norma IX - Admissão.....	08
Norma X - Acolhimentos dos Novos Utentes.....	10
Norma XI - Processo Individual do Utente.....	10
<b>Capítulo III - Regras de Funcionamento</b> .....	11
Norma XII - Horários de Funcionamento.....	11
Norma XIII - Visitas e Saídas.....	11
Norma XIV - Cálculo do Rendimento.....	12
Norma XV - Tabela de Comparticipações.....	13
Norma XVI - Montante e Revisão da Comparticipação Familiar.....	14
Norma XVII - Pagamentos.....	14
<b>Capítulo IV - Da Prestação dos Cuidados e Serviços</b> .....	15
Norma XVIII - Alojamento.....	15
Norma XIX - Alimentação.....	16
Norma XX - Cuidados de Higiene e Imagem.....	16
Norma XXI - Tratamento da Roupas do Uso Pessoal do Utente.....	16
Norma XXII - Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico-Recreativas e Ocupacionais.....	17
Norma XXIII - Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária.....	17
Norma XXIV - Cuidados de Enfermagem, bem como o acesso a Cuidados de Saúde.....	18
Norma XXV - Administração de Fármacos.....	18
Norma XXVI - Produtos de apoio à Funcionalidade e Autonomia.....	18
Norma XXVII - Outros Serviços.....	18
Norma XXVIII - Depósito e Guarda dos Bens do Utente.....	19
Norma XXIX - Gestão de Bens Monetários.....	19
<b>Capítulo V - Recursos</b> .....	20
Norma XXX - Pessoal.....	20
Norma XXXI - Direção Técnica.....	20
<b>Capítulo VI - Direitos e Deveres</b> .....	20
Norma XXXII - Princípios e Normas de Caráter Geral.....	20
Norma XXXIII - Direitos e Deveres dos Utentes e Famílias/Representantes Legais.....	21
Norma XXXIV - Direitos e Deveres do Pessoal.....	23
Norma XXXV - Direitos e Deveres da ERPI.....	23
Norma XXXVI - Procedimentos em Situações de Emergência.....	24
Norma XXXVII - Condições de Acesso e Permanência.....	24
Norma XXXVIII - Contrato de Prestação de Serviços.....	25
Norma XXXIX - Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente.....	25
Norma XL - Cessação da Prestação e Serviços por facto não imputável ao Prestador.....	25
Norma XLI - Livro de Reclamações.....	26
Norma XLII - Livro de Registo de Ocorrências.....	26
<b>Capítulo VII - Disposições Finais</b> .....	26
Norma XLIII - Alterações ao Presente Regulamento.....	26
Norma XLIV - Integração de Lacunas.....	27
Norma XLV - Resolução de Conflitos.....	27
Norma XLVI - Entrada em Vigor.....	27

## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### NORMA I

##### Âmbito de Aplicação

---

A CEBI – Fundação para o Desenvolvimento Comunitário de Alverca, doravante designada por Fundação CEBI, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, que oferece a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI).

O presente regulamento tem por finalidade estabelecer as normas de organização e funcionamento desta resposta social desenvolvida com Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Lisboa do Instituto da Segurança Social, em 02/10/2006.

#### NORMA II

##### Legislação Aplicável

---

1. A ERPI é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que são desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:

- a. Lei n.º 76/2015, de 28 de julho - Procede à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro e sexta alteração ao Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, por apreciação parlamentar;
- b. Decreto-Lei n.º 120/2015, de 30 de junho - Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do setor social e solidário;
- c. Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro – Procede à alteração ao Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, na revisão quanto aos princípios de simplificação e agilização do regime de licenciamento;
- d. Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro – Procede à alteração ao Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, com a alteração do regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
- e. Portaria n.º 218-D/2019, 15 de julho - Procede à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social;
- f. Portaria n.º 349/2023, de 13 de novembro – procede à primeira alteração à Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- g. Protocolo de Cooperação em vigor;
- h. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- i. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

## NORMA III

### Destinatários e Objetivos

---

1. São destinatários da ERPI:

- a. Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
- b. Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
- c. Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

2. O Apoio a Idosos, na sua resposta social de ERPI, visa oferecer, temporária ou permanentemente o acesso a uma estrutura de residência às pessoas idosas quando estas, os seus familiares ou outros serviços da comunidade não podem dar resposta às suas necessidades, procurando proporcionar-lhes um ambiente confortável e humanizado, gerador de bem-estar pessoal e social. Constituem objetivos da atuação da ERPI:

- a. Garantir o bem-estar e a qualidade de vida dos utentes, em respeito pela sua qualidade de pessoas humanas;
- b. Proporcionar a integração social e estimular o espírito de solidariedade e de ajuda mútua por parte dos utentes e seus agregados;
- c. Oferecer aos utentes, um espaço organizado e adaptado às suas necessidades, respeitando a sua individualidade, a satisfação das suas necessidades e a manutenção da autonomia e independência;
- d. Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento com vista a melhorar a qualidade de vida dos utentes;
- e. Criar condições que permitem preservar a sociabilidade e incentivar a relação familiar e intergeracional.

## NORMA IV

### Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

---

1. A Fundação CEBI assegura a prestação do serviço da resposta social de ERPI, através de um conjunto alargado de Serviços, como segue:

- a. Alojamento;
- b. Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- c. Cuidados de higiene pessoal e de imagem;
- d. Tratamento da roupa;
- e. Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
- f. Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
- g. Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- h. Apoio Psicológico;
- i. Assistência Religiosa;
- j. Acompanhamento a consultas, exames complementares de diagnóstico e hospitalares, desde que a família de suporte não tenha condições para o efetuar.

## NORMA V Instalações

---

1. A resposta social de ERPI, da Fundação CEBI, funciona na Rua da Indústria n.º 9, 2615-094 - Alverca, em zona urbana estando-lhe afeto um prédio que disponibiliza:
  - a. Um total de 36 quartos: 20 duplos e 16 triplos;
  - b. Instalações sanitárias, com sanitários, lavatórios e duche;
  - c. 5 Salas de estar e refeição e 5 copas de piso;
  - d. Cozinha;
  - e. 1 Sala de refeições e de atividades no rés-do-chão;
  - f. 1 Sala polivalente de Atividades, designada por Jardim de Inverno;
  - g. 1 Sala de Cabeleireiro;
  - h. Gabinetes Médicos e Administrativos;
  - i. Capela;
  - j. Outros espaços.

## CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

### NORMA VI Condições de Admissão

---

1. São condições de admissão nesta resposta social:
  - a. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da Norma III;
  - b. Apenas serão admitidos utentes que não padeçam de doenças incompatíveis com o regular funcionamento da resposta social.
2. Só serão admitidos utentes que expressem clara vontade na admissão e concordância com os princípios, valores e normas regulamentadas pela Fundação CEBI. O utente tem capacidade para, depois de livremente decidir ingressar numa instituição, exercer direitos e cumprir deveres, devendo ser o próprio, e a pessoa assumida como responsável, a assinar o contrato de prestação de serviços.
3. Nos termos da Lei n.º 49/2018, de 14 de agosto, que estabelece o Regime do Maior Acompanhado, sempre que o utente esteja condicionado ao exercício das suas faculdades cognitivas, por motivos de saúde, deficiência ou comportamento, a manifestação de intenção de admissão poderá ser efetuada pelo “Acompanhante”, figura definida no âmbito do referido regime.

### NORMA VII Inscrição

---

1. As inscrições estão permanentemente abertas *on-line* em [www.fcebi.org](http://www.fcebi.org) e poderão ser, também, efetuadas diretamente no Apoio a Idosos, na morada indicada na norma V, de segunda a sexta-feira, no horário das 10h00 às 18h00, por um(a) técnico(a) superior da área das Ciências Sociais.

2. Adicionalmente, será sempre realizado um atendimento social, por entrevista, ao candidato e/ou responsável, com o objetivo de diagnosticar a necessidade do serviço pretendido e dar a conhecer o Regulamento Interno da resposta.
3. As inscrições serão registadas informaticamente por ordem de receção, em ficheiro informático, após o preenchimento da pré-inscrição.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

## NORMA VIII

### Critérios de Prioridade na Admissão

---

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
  - a. O estado físico, mental e social do candidato (grau de dependência);
  - b. Família de baixos recursos económicos;
  - c. A ausência de rede formal/informal de apoio;
  - d. A ausência de apoio familiar adequado;
  - e. A antiguidade do pedido de admissão.
2. Constitui fator preferencial de admissão a frequência do Centro de Dia ou a utilização do Serviço de Apoio Domiciliário da Instituição.

## NORMA IX

### Admissão

---

1. No seguimento da Inscrição, é feita a análise das informações obtidas na pré-inscrição, no atendimento social e no Relatório Clínico preenchido pelo médico assistente do candidato, tendo em consideração os Critérios de Admissão estabelecidos na Norma anterior.
2. É competente para decidir o processo de admissão o(a) Diretor(a) Técnico(a) da resposta.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente e/ou responsável legal assim que estejam reunidas as condições para a admissão.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um Processo Individual do utente, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
5. O Processo de Admissão inicia-se com a entrega dos seguintes documentos:
  - a. Documentos do utente:
    - i. Cartão de cidadão ou, caso não exista, bilhete de identidade, cartão de contribuinte, cartão de beneficiário da Segurança Social e cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que pertença;

## REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

- ii. Declaração Médica/Informação clínica e exames complementares de diagnóstico;
  - iii. Declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
  - iv. Comprovativos de rendimentos, reforma e/ou subsídios, com a indicação das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
  - v. Comprovativo da renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - vi. Comprovativo de despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
  - vii. Comprovativo de despesas de saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - viii. Declaração de bens emitida pelas Finanças;
  - ix. Declaração de consentimento autorizando a recolha e informatização, de acordo com o estipulado no Regulamento Geral de Proteção de Dados, dos dados pessoais recolhidos pela Fundação CEBI, para efeitos de elaboração do Processo Individual;
  - x. Declaração de consentimento de direitos de imagem;
  - xi. Declaração de consentimento informado referente a atos de prestação de cuidados de saúde, nomeadamente a preparação individualizada de medicação.
- b. Documentos do responsável legal:
- i. Cartão de cidadão ou, caso não exista, bilhete de identidade, cartão de contribuinte, cartão de beneficiário da Segurança Social e cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que pertença;
  - ii. Declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
  - iii. Nomeação do representante legal;
  - iv. Declaração de consentimento autorizando a recolha e informatização, de acordo com o estipulado no Regulamento Geral de Proteção de Dados, dos dados pessoais recolhidos pela Fundação CEBI, para efeitos de elaboração do Processo Individual do utente.

6. No ato de admissão é entregue um exemplar do Regulamento Interno ao utente e/ou responsável, que deverão assinar o destacável no final do documento, indicando que tomaram conhecimento das normas de funcionamento da resposta social. O destacável é incluído no Processo Individual do utente.

7. O Processo de Admissão é finalizado com a celebração de um Contrato de Prestação de Serviços entre a Fundação CEBI e o utente ou seu responsável, quando necessário, onde constam designadamente os principais direitos e obrigações de ambas as partes.

8. De acordo com o estabelecido no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (RGPD), bem como demais legislação nacional aplicável em matéria de proteção de dados pessoais, toda a recolha e tratamento de dados pessoais por parte da Fundação CEBI é realizada apenas para finalidades específicas e legítimas e com consentimento dos seus titulares. Qualquer violação de dados pessoais será comunicada à autoridade de controlo e, quando aplicável, aos titulares afetados, nos termos previstos na legislação vigente.

9. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão, para além das referidas no n.º 1 da Norma VIII. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou ao responsável legal, através de carta de admissibilidade.

## NORMA X Acolhimentos dos Novos Utentes

---

1. No caso de admissão do utente, a este e/ou ao seu responsável, são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ERPI, nomeadamente, o regulamento interno de funcionamento e as tabelas de comparticipação financeira.
2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento, é de 4 meses.
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido nos termos seguintes:
  - a. Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o utente;
  - b. Apresentação dos outros utentes;
  - c. Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
  - d. Apresentação do programa de atividades da ERPI;
  - e. Informação dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
  - f. Divulgação do modo de participação dos familiares;
  - g. Identificação dos aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente, no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
  - h. Elaboração da relação dos pertences do utente, nomeadamente as roupas e outros objetos pessoais.
4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

## NORMA XI Processo Individual do Utente

---

1. Secretaria do Apoio a Idosos, aquando da admissão, procede à abertura de um Processo Individual do utente onde constam os elementos necessários à admissão, referidos na Norma IX, bem como, outros elementos considerados relevantes.
2. Os Processos Individuais são mantidos, e atualizados sempre que necessário, na Secretaria, no Gabinete Técnico e no Gabinete Médico do Apoio a Idosos, que zelarão pela sua confidencialidade e segurança.
3. O Processo Individual de cada utente é organizado em três vertentes:
  - a. Processo Administrativo com os seguintes elementos:
    - i. Identificação do utente com nome, sexo, data de nascimento, estado civil e nacionalidade;
    - ii. Exemplar do Contrato de Prestação de Serviços;
    - iii. Data de início e fim da prestação do serviço e o motivo deste;
    - iv. Nome, endereço e telefone do familiar ou da pessoa a contactar em caso de necessidade;

## REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

- v. Indicação do médico assistente, com nome, morada e telefone;
  - vi. Montante da Mensalidade (comparticipação familiar e participação complementar) e identificação do responsável ou responsáveis pelo respetivo pagamento;
  - vii. A referenciação da conta-corrente, aberta no Apoio a Idosos, relativa ao registo contabilístico dos créditos e débitos de cada utente;
  - viii. Registo de períodos de ausência do domicílio, bem como, de ocorrência de situações anómalas;
  - ix. Relação dos bens e valores do utente, conforme a alínea h) do número 3 da Norma X, e qualquer alteração a esta efetuada, nomeadamente na identificação de objeto e/ou valor para abate ou acréscimo, comunicada pelo utente à Direção Técnica do Apoio a Idosos;
  - x. Outras informações de interesse, nomeadamente, a pré-inscrição e toda a documentação referida na Norma IX.
- b. Processo Social com os seguintes dados:
- i. O Plano Individual de Cuidados (PIC);
  - ii. O inquérito social realizado, incluindo o respetivo diagnóstico e relatório;
  - iii. O registo das observações realizadas e das ocorrências que relevem para o apoio a prestar ao utente e ao seu agregado familiar, com o preenchimento do Plano Individualizado;
  - iv. Outras informações relevantes.
- c. Processo Clínico constituído pelos seguintes elementos:
- i. Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - ii. O registo das observações realizadas, com expressa referência às especialidades farmacêuticas prescritas, aos exames efetuados e aos tratamentos instituídos, bem como, as respetivas datas;
  - iii. A identificação dos responsáveis pela determinação e execução destes atos e procedimentos;
  - iv. Sempre que tal seja julgado conveniente, nomeadamente pelo médico assistente, a Fundação CEBI pode solicitar aos utentes, por si ou através dos seus representantes, que expressem por escrito o consentimento, ou recusa, para a realização de qualquer ato médico ou tratamento que lhes seja proposto.

### **CAPÍTULO III** **REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### NORMA XII Horários de Funcionamento

---

A ERPI funciona ininterruptamente todos os dias do ano.

#### NORMA XIII Visitas e Saídas

---

1. O horário de visitas será afixado em lugar visível.
2. As visitas aos utentes processam-se entre as 14h30 e as 19h00, à exceção dos utentes que se encontram acamados, para os quais as visitas serão admitidas entre as 15h30 e as 19h00.

3. O acesso aos pisos pelos visitantes só poderá ser efetuado depois de autorização da Direção Técnica e anúncio prévio do serviço de receção.
4. Para salvaguarda da privacidade das pessoas residentes é fundamental o cumprimento do horário. No entanto, tendo em conta os interesses do utente, e sem prejuízo do normal funcionamento dos serviços, pode ser acordado qualquer outro regime de visitas que se mostre adequado ao incremento dos laços afetivos com familiares e amigos.
5. As saídas pontuais dos utentes acompanhados pelos familiares e/ou amigos deverão ser previamente agendadas com a Equipa Técnica e registadas em formulário próprio, a assinar pelos familiares e/ou amigos e por colaborador da ERPI.
6. As saídas de utentes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica, terão de ter a concordância da Equipa Clínica da ERPI ou do médico assistente.

## NORMA XIV

### Cálculo do Rendimento

---

1. O cálculo do rendimento do utente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento mensal do utente

RA = Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

2. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do utente** (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:
  - a. Pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
  - b. Prestações sociais (nos termos definidos no Anexo à Portaria n.º 218-D/2019, 15 de julho);
  - c. Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultarem rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;
  - d. De capitais – rendimentos definidos no art.º 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre

## REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;

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

3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do utente, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

- a. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
- b. O valor de renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c. As despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e. A comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI.

### NORMA XV Tabela de Comparticipações

1. O valor mensal da comparticipação familiar na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do utente, variável entre 75% a 90% de acordo com a avaliação efetuada através da Escala de *Barthel*, de acordo com a tabela seguinte:

Grau de Dependência	Percentagem sobre o rendimento <i>per capita</i>
Autónomo	75%
1.º Grau ou com Mobilidade Condicionada	85%
2.º Grau	90%

2. À despesa referida na alínea b) do n.º 3 da Norma XIV é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG. Nos casos em que a despesa apresentada seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

3. Os **rendimentos** do utente são comprovados mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios.

4. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos, incluindo a prescrição médica.

5. Sempre que o utente e/ou o seu responsável não façam prova dos rendimentos declarados, ou haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e de despesa, a Fundação CEBI, após a realização das diligências complementares que considere necessárias, procederá à fixação unilateral da Mensalidade do utente até apresentação da documentação solicitada.

6. À comparticipação apurada nos termos do n.º 1 desta Norma, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares (comparticipação complementar), acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de contrato escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada. O valor da mensalidade corresponde ao total de comparticipação apurado (comparticipação familiar e comparticipação complementar).

7. O apuramento da comparticipação complementar é acordado entre as partes interessadas, atendendo à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar nos termos definidos na Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, comprovada através da entrega da documentação probatória, e tendo em conta o número de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação.

## NORMA XVI

### Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

---

1. A Fundação CEBl pode reduzir o valor, suspender ou dispensar o pagamento da Mensalidade, sempre que, através da análise socioeconómica do agregado familiar, conclua da impossibilidade de satisfazer os seus compromissos.
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da Comparticipação Familiar Mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
3. As Mensalidades são revistas anualmente com efeitos ao início do ano civil.
4. Excecionalmente, poderá ser efetuada a revisão da Mensalidade, em situações em que se verifiquem alterações, designadamente, no rendimento *per capita* do utente.

## NORMA XVII

### Pagamentos

---

1. O pagamento da Mensalidade, bem como, os consumos e despesas realizados e que não se encontram incorporados, devem ser pagos até ao dia 8 do mês a que respeita, preferencialmente, através de autorização de débito direto em conta bancária, ou na Secretaria da Fundação.
2. No ato de admissão é devido o pagamento da primeira Mensalidade, nas condições seguintes:
  - a. Caso a admissão/celebração do Contrato de Prestação de Serviços se verificar até ao dia 15 do respetivo mês a Mensalidade será paga na totalidade.
  - b. Se a admissão se verificar na segunda quinzena do mês, será pago 50% do valor da Mensalidade.
3. O pagamento da medicação e de outras atividades/serviços ocasionais, não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.

4. O atraso no pagamento da Mensalidade, desde que imputável culposamente ao utente ou aos seus familiares/responsáveis, implica o pagamento de uma compensação correspondente a um acréscimo de 4% sobre montante em dívida, sem prejuízo de quaisquer outras sanções fixadas no presente Regulamento.
5. No mês da cessação do Contrato de Prestação de Serviços não haverá lugar a reembolso dessa Mensalidade.
6. A assistência medicamentosa e de produtos de enfermagem aos utentes são custeadas pelo utente ou pelos seus familiares/responsável.
7. A aquisição de medicamentos, material de enfermagem e fraldas são custeadas pelo utente ou pelos seus familiares/responsável.
8. O custo dos produtos de higiene, conforto pessoal e imagem que não sejam de uso geral e corrente é suportado pelos utentes ou pelos seus familiares/responsável.

## **CAPÍTULO IV DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

### NORMA XVIII Alojamento

---

1. A ERPI está instalada num equipamento constituído por sete pisos, dotado de pessoal qualificado ao dispor dos utentes.
2. O acompanhamento aos utentes residentes é feito por Ajudantes de Ação Direta 24 horas por dia, as quais asseguram a prestação e/ou acompanhamento dos cuidados básicos necessários.
3. O prédio que constitui o equipamento de ERPI é distribuído da maneira seguinte:
  - a. No piso 0 encontram-se as áreas de utilização comum, nomeadamente, cozinha, refeitório, gabinetes técnicos e administrativos, casas de banho, salas de estar e convívio e receção;
  - b. Nos pisos 1, 2, 3, 4 e 5 encontram-se os quartos (permitido TV/Rádio desde que não incomode os restantes utentes) com duas ou três camas, uma copa, uma sala de estar, casas de banho e sanitários e sala de medicação;
  - c. No piso 5 encontram-se quartos com duas ou três camas, todos equipados com camas articuladas elétricas, uma copa, uma sala de estar, casas de banho e sanitários e gabinete médico;
  - d. No piso -1 encontra-se o cabeleireiro, capela, salas de arrumos, vestiários e casas de banho e sanitários.
4. O alojamento pressupõe a utilização de todos os espaços de utilização comum, sendo que os quartos se destinam ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.

## NORMA XIX

### Alimentação

---

1. A Fundação CEBI providencia uma alimentação adequada e saudável aos seus utentes, confeccionada segundo as normas convenientes à idade e estado de saúde dos mesmos.
2. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das refeições seguintes: pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar, com o seguinte horário:
  - a. Pequeno-Almoço das 08h30m às 10h00m;
  - b. Almoço das 12h00m às 13h00m;
  - c. Lanche das 15h45m às 16h30m;
  - d. Jantar das 19h00m às 20h00.
3. Para além das refeições referidas, a ERPI garante um suplemento alimentar, constituído por uma ceia ligeira, aos utentes que o pretendam.
4. A ementa semanal, afixada em local visível e adequado, é elaborada por um nutricionista e sujeita à aprovação da Direção Técnica.
5. As refeições são servidas no refeitório, salvo em caso de incapacidade, no qual as refeições poderão ser servidas no quarto ou qualquer outro lugar que o(a) Diretor(a) Técnico(a) ou o corpo clínico julgue conveniente e adequado.
6. Por razões de segurança e/ou da competência clínica, quer os utentes, quer as visitas devem evitar trazer quaisquer alimentos e/ou bebidas do exterior, sem conhecimento e consentimento prévio da Direção Técnica do Apoio a Idosos.
7. As dietas dos utentes, sempre que prescritas clinicamente, são de cumprimento obrigatório.

## NORMA XX

### Cuidados de Higiene e Imagem

---

A Fundação CEBI, através dos seus técnicos e Ajudantes de Ação Direta, presta os necessários cuidados pessoais de higiene e conforto aos seus utentes.

## NORMA XXI

### Tratamento da Roupagem do Uso Pessoal do Utente

---

1. A lavagem e o tratamento da roupa pessoal dos utentes, salvo quando exija técnicas especiais de limpeza, são realizados gratuitamente pelos serviços de lavandaria da Fundação CEBI.
2. A roupa pessoal deve conter uma marca identificadora, mediante indicações a fornecer no ato da admissão.

3. Todas as peças pessoais do utente deverão ser mencionadas em impresso próprio facultado pela Fundação CEBI. O original será entregue ao utente ou responsável na ERPI e o duplicado (fotocópia) deverá ser arquivado no processo de admissão/avaliação de cada utente. A Fundação CEBI não se responsabiliza pelo eventual extravio de qualquer artigo, que não esteja devidamente marcado ou que não tenha sido arrolado.

4. O manuseamento da roupa pessoal dos utentes por parte dos respetivos familiares/responsável na ERPI ou visitas deverá ser objeto de prévia autorização da Direção Técnica do Apoio a Idosos.

## NORMA XXII

### Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico-Recreativas e Ocupacionais

---

1. O Apoio a Idosos, por si ou em colaboração com outras instituições, públicas ou privadas, procurará promover atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional que visem conjuntamente contribuir para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo e um clima de relacionamento saudável entre utentes e famílias.

2. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI constam do Plano de Atividades.

3. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações são da responsabilidade da Direção Técnica.

4. Os passeios poderão ser gratuitos ou, em situações específicas, requerer uma participação. Tal situação será previamente informada aos utentes e/ou responsável.

5. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer.

6. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores ou voluntários da Instituição.

7. As condições e os critérios de participação nas iniciativas são definidos caso a caso, sem prejuízo do particular apoio a prestar aos utentes em situação de maior vulnerabilidade económica ou dependência funcional, por forma a garantir a igualdade de oportunidades no acesso às ações calendarizadas.

## NORMA XXIII

### Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária

---

No sentido de promover a autonomia os utentes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária.

## NORMA XXIV

### Cuidados de Enfermagem, bem como o acesso a Cuidados de Saúde

---

1. Aos utentes da ERPI é garantida assistência médica, para controlo periódico do seu estado de saúde e a prestação de cuidados básicos de enfermagem.
2. É facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos utentes.
3. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e, na sua ausência, por colaboradores da ERPI.
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).
5. São da responsabilidade de cada utente as despesas efetuadas com a assistência médica, salvo quando prestada pelo médico da Fundação CEBI.

## NORMA XXV

### Administração de Fármacos

---

A ERPI assegura a administração da medicação prescrita.

## NORMA XXVI

### Produtos de apoio à Funcionalidade e Autonomia

---

Nas situações de dependência que exijam a necessidade de ajudas técnicas, como cadeiras de rodas, andarilhos, canadianas, entre outros, a ERPI pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, sendo o seu pagamento da responsabilidade do utente ou responsável, nos termos da Norma XVII.

## NORMA XXVII

### Outros Serviços

---

1. O Apoio a Idosos disponibiliza ainda outros serviços aos utentes de ERPI, cujas despesas não estão incluídas na comparticipação acordada, nomeadamente:
  - a. Acompanhamento que exceda os serviços do médico da Instituição ou os cuidados de enfermagem;
  - b. Acompanhamento de utentes a consultas, exames auxiliares de diagnóstico, hospitalares ou outros atos, por colaborador da ERPI, gerador de um valor extraordinário a acrescentar à mensalidade com base no tempo despendido pelo colaborador correspondente ao seu salário/hora;

- c. Transporte da Fundação, gerador de um valor extraordinário a acrescer à mensalidade com base na distância percorrida e fixado em 1,50 €/Km, bem como dos eventuais gastos com portagens e estacionamento;
- d. Consultas médicas de especialidades e taxas moderadoras;
- e. Internamentos em estabelecimentos hospitalares.

## NORMA XXVIII

### Depósito e Guarda dos Bens do Utente

---

1. O Apoio a Idosos só se responsabiliza pelos objetos e valores, constantes da lista referida no n.º 3, alínea h), da Norma X, que os utentes da ERPI entreguem à sua guarda, para que os guarde e restitua, quando exigidos.
2. No caso de se verificar o depósito de uma quantia em dinheiro, o Apoio a Idosos constituirá uma conta-corrente relativa a cada utente e dará adequada expressão contabilística às operações realizadas de entrega ou de levantamento, total ou parcial, para que seja a todo o momento possível identificar os saldos e verificar a regularidade dos movimentos.
3. A entrega e a restituição de objetos ou valores depositados pelos utentes devem ser feitas contra recibo, nos Serviços Administrativos do Apoio a Idosos, às horas normais de expediente.
4. Ressalvados os casos em que tenha sido nomeado representante legal para o utente, o Apoio a Idosos assumir-se-á como gestor de negócios, designadamente, daqueles que sofram de grave limitação da capacidade de governar a sua pessoa ou os seus bens, agindo no interesse ou conformidade com a sua vontade real ou presumida.
5. Quando o levantamento de qualquer importância depositada se destinar ao pagamento de bens necessários ou serviços prestados ao utente, deverão ser anexados à declaração de levantamento as faturas ou recibos correspondentes.
6. O Apoio a Idosos prestará contas e informará sobre a gestão de valores do utente, quando tal for solicitado pelo próprio ou pelo seu representante.
7. O Apoio a Idosos deve facultar ao interessado ou seu representante, com a possível celeridade, todos os elementos relevantes para o controlo da regularidade das operações de entrega e levantamento de valores.
8. Em caso de óbito, a Direção Técnica procederá, de imediato, à recolha e guarda dos bens e valores e ao arrolamento do espólio, com vista à posterior entrega aos legítimos herdeiros de bens móveis e objetos. A informação referente ao espólio será prestada telefonicamente e será dado um prazo de 60 dias para o levantamento do mesmo. Caso não se verifique o levantamento do espólio no prazo estabelecido, este reverterá totalmente a favor da Fundação CEBl.
9. Ainda em caso de óbito, a inexistência de legítimos herdeiros de bens móveis e objetos permitirá que todo o espólio do falecido seja revertido a favor da Fundação CEBl.

## NORMA XXIX Gestão de Bens Monetários

---

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários de uso corrente dos utentes, quando efetuada pelo Apoio a Idosos, é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do utente.
2. Os movimentos dos bens monetários dos utentes serão efetuados mediante registo pelo(a) Técnico(a) responsável, em documento próprio.
3. Os valores monetários em posse dos utentes para as suas despesas pessoais são da sua exclusiva responsabilidade, não sendo o Apoio a Idosos responsável pela sua perda ou extravio.

## **CAPÍTULO V RECURSOS**

### NORMA XXX Pessoal

---

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

### NORMA XXXI Direção Técnica

---

1. A Direção Técnica desta ERPI compete a um(a) técnico(a), cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção da Área Social, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. O(A) Diretor(a) Técnico(a) é substituído(a), nas suas ausências e impedimentos, por um(a) técnico(a) superior na área das Ciências Sociais.

## **CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES**

### NORMA XXXII Pincípios e Normas de Caráter Geral

---

1. Para além dos direitos consignados nas restantes disposições deste Regulamento Interno, e na legislação em vigor, constituem direitos de todos:
  - a. Ser respeitado na sua individualidade e como membro do grupo específico a que pertence;

- b. Usufruir de boas condições de trabalho e são convívio;
- c. Gozar de condições de segurança física e moral da sua pessoa e bens;
- d. Participar de forma ativa e democrática em todas as atividades da Fundação CEBI, ao abrigo e de acordo com o disposto na regulamentação em vigor;
- e. Recorrer individual ou coletivamente de decisões/deliberações e atos que considere injustos, junto dos órgãos competentes.

### NORMA XXXIII

#### Direitos e Deveres dos Utentes e Famílias/Representantes Legais

---

##### 1. São direitos dos utentes:

- a. O Apoio a Idosos procurará garantir a integração de cada utente na vida da ERPI, sensibilizando-o para a necessidade de serem estritamente observadas as regras previstas no presente Regulamento, condição indispensável para o estabelecimento de um sã relacionamento interpessoal e institucional, baseado num compromisso constante de respeito mútuo e de solidariedade;
- b. Ser respeitado como pessoa, independentemente da sua idade, sexo, etnia e religião;
- c. Ver salvaguardada a sua segurança na frequência da ERPI e respeitada a sua integridade física e moral;
- d. Ter igualdade de tratamento por parte dos funcionários do Apoio a Idosos, quer nos aspetos de discriminação positiva e valorização de atitudes, quer nos aspetos de crítica e de censura de comportamentos;
- e. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas, bem como, os seus usos e costumes e reserva da intimidade privada e familiar;
- f. Exigir qualidade nos serviços prestados;
- g. Exigir a prestação dos serviços conforme consta do Contrato de Prestação de Serviços;
- h. Ser informado das Normas e dos Regulamentos em vigor;
- i. Gerir os seus rendimentos e bens, sempre que tenha autonomia para isso;
- j. Apresentar reclamações sobre o serviço ao Técnico desta resposta social ou à pessoa responsável pelo Apoio a Idosos;
- k. Os utentes da resposta social de ERPI dispõem de liberdade de deslocação dentro e fora do estabelecimento, à exceção das zonas de serviço;
- l. A Direção do Apoio a Idosos pode condicionar as saídas dos utentes em situação de incapacidade física ou de anomalia psíquica com vista à satisfação de condições de segurança pessoal;
- m. Os utentes da ERPI podem comunicar com o exterior, nomeadamente por via telefónica, e receber visitas dos seus familiares, do representante e/ou amigos, nos termos expressos no presente Regulamento;
- n. Ter acesso à ementa semanal;
- o. A inviolabilidade da correspondência;
- p. Os atos de participação Cívica, como as eleições, são assegurados às pessoas residentes sendo indispensável a cooperação da pessoa responsável e/ou dos seus familiares e amigos;
- q. A ERPI, por si ou em cooperação com quaisquer instituições, públicas ou privadas, procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos utentes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio e atividades de animação e de ocupação dos tempos livres, compreendendo, entre outras, deslocações, visitas culturais e recreativas e a realização de colónias de férias;

- r. As condições e os critérios de participação nas iniciativas a que se reporta o número anterior, são definidas caso a caso, sem prejuízo do particular apoio a prestar aos utentes em situação de maior vulnerabilidade económica ou dependência funcional, em ordem a garantir a igualdade de oportunidades de acesso às ações desenvolvidas;
- s. A participação em algumas atividades pressupõe inscrição prévia. A inscrição em certas atividades pode implicar custos para o próprio utente, sendo estes previamente comunicados;
- t. A ERPI providenciará no sentido dos utentes que o solicitem, obterem assistência religiosa, qualquer que seja o credo professado.

2. São deveres dos utentes:

- a. Cumprir as normas constantes no Regulamento, das quais deverá ser dado conhecimento quando for admitido na Resposta social de ERPI;
- b. Tratar com urbanidade os funcionários e dirigentes da Fundação CEBI;
- c. Informar com a antecedência possível as alterações que modifiquem a prestação dos serviços;
- d. Cumprir o estabelecido no Contrato de Prestação de Serviços;
- e. Colaborar na prevenção da dependência;
- f. Zelar pelo património;
- g. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade ou quaisquer outros serviços prestados;
- h. Prestar com veracidade os elementos necessários à constituição do seu Processo.
- i. Cada utente deverá tomar em devida nota que lhe é interdito:
  - i. O consumo de medicamentos sem prescrição médica;
  - ii. O uso de aparelhos de rádio, televisão ou quaisquer outros de forma a incomodar terceiros, muito especialmente, durante o período de descanso noturno;
  - iii. O uso de botijas e cobertores elétricos, aquecedores e outros aparelhos que possam pôr em causa a segurança das pessoas e das instalações;
  - iv. Fumar dentro das instalações do Apoio a Idosos;
  - v. Fazer-se acompanhar de animais domésticos;
  - vi. Ser portador de qualquer arma ou instrumento que, como tal, possa ser utilizado.

3. São direitos da Família/Responsável Legal:

- a. Ser informada de qualquer alteração, nomeadamente, de saúde ou outra que interfira no bem-estar do utente;
- b. Ser informada das normas e Regulamentos em vigor;
- c. Participar em reuniões com vista ao melhoramento do serviço;
- d. Participar em todos os eventos/festejos a realizar pelo Apoio a Idosos.

4. São deveres da Família/Representantes Legais:

- a. Tratar com urbanidade todos os utentes, funcionários e dirigentes da Fundação CEBI;
- b. Colaborar no cumprimento dos horários estabelecidos, tendo em atenção que a sua não observância poderá prejudicar o bom funcionamento do Apoio a Idosos;
- c. Pagar as Mensalidades de acordo com as normas constantes deste Regulamento;
- d. Acompanhar e apoiar o utente acolhido durante a estada no ERPI;
- e. Providenciar pela receção do utente em caso de inadaptação, bem como, em caso de cessação ou suspensão, a qualquer título, do respetivo Contrato de Prestação de Serviços;
- f. Participar nas reuniões para as quais sejam convocados.

## NORMA XXXIV

### Direitos e Deveres do pessoal

---

1. São direitos profissionais específicos do pessoal:
  - a. Ter acesso à formação e informação profissionais necessárias;
  - b. Ter conhecimento do Regulamento Interno;
  - c. Ser consultado antes de ser indigitado para qualquer cargo ou tarefa específica e ouvido nas suas razões;
  - d. Conhecer em tempo útil as deliberações dos Órgãos de Administração, ou de outros, sempre que tal se justifique ao exercício das suas funções;
  - e. Beneficiar de apoio técnico material e documental essencial para o exercício das funções;
  - f. Ser respeitado pelos utentes e suas famílias, bem como, pelos seus superiores hierárquicos;
  - g. Usufruir dos direitos consignados na lei relativos à sua categoria profissional.
  
2. São deveres profissionais específicos do pessoal:
  - a. Cumprir com o disposto no Contrato de Trabalho e as disposições legais e convenções que o regem;
  - b. Respeitar os utentes e seus representantes, como pessoas, garantindo-lhes os seus direitos, mas exigindo também o cumprimento dos seus deveres;
  - c. Respeitar e tratar com urbanidade a entidade patronal, superiores hierárquicos, companheiros de trabalho, e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
  - d. Desenvolver a sua atividade com responsabilidade, zelo e ética profissional, contribuindo assim para a realização do trabalho em equipa, para a melhoria da prestação de serviços, e para o bom-nome da Fundação CEBI;
  - e. Guardar lealdade à entidade patronal, designadamente, não divulgando informações relativas à Fundação CEBI ou aos seus utentes, salvo no cumprimento de obrigação legalmente instituída;
  - f. Zelar pela preservação e uso adequado de bens, instalações e equipamento da entidade patronal ou dos seus utentes.

## NORMA XXXV

### Direitos e Deveres da ERPI

---

1. São deveres da ERPI:
  - a. Prestar os serviços constantes no contrato de prestação de serviços do utente;
  - b. Proceder à admissão de utentes de acordo com os critérios definidos no regulamento interno da ERPI;
  - c. Assegurar as condições de bem-estar dos utentes e o respeito pela sua dignidade humana através da prestação de serviços eficientes, de qualidade e adequados, promovendo a sua participação, na vida do equipamento;
  - d. Assegurar a existência dos recursos humanos adequados ao bom funcionamento do Serviço;
  - e. Avaliar o desempenho dos recursos humanos;
  - f. Garantir a confidencialidade dos elementos e informações constantes do processo individual de natureza pessoal ou familiar, encontrando-se todos os colaboradores vinculados ao dever de sigilo;
  - g. Conservar em bom estado todo o material existente nas instalações, dentro dos princípios de uma boa gestão;

- h. Dispor de um livro de reclamações;
- i. Manter devidamente atualizados os valores das participações e respectivas condições de prestação dos serviços.

2. São direitos da ERPI:

- a. Receber as mensalidades contratualizadas no tempo devido;
- b. Ver respeitados os seus colaboradores;
- c. Ver cumpridas as normas internas da ERPI;
- d. Ser informada pelo utente ou familiares de qualquer fato que interfira na prestação normal do serviço;
- e. Exigir do utente e dos familiares um comportamento e colaboração adequados ao cumprimento integral dos objetivos indicados no presente regulamento;
- f. Proibir a entrada de visitas que provoquem alterações comportamentais no utente, gravosas tanto para o próprio como para o ambiente da instituição, acionando, sempre que se justifique, as entidades/serviços necessários à prossecução dessa alínea f);
- g. Exigir o cumprimento do Regulamento Interno da ERPI.

## NORMA XXXVI

### Procedimentos em Situações de Emergência

---

1. Nas situações de doença ou de emergência de um utente, designadamente, relacionadas com os efeitos secundários de medicação, são imediatamente contactados os familiares ou representantes do utente e encaminhados os utentes para os estabelecimentos públicos de saúde, conforme orientações legais em vigor.
2. Em situações de um surto de infeção é, desde logo, delineado um Plano de Contingência adequado à situação e acionados os mecanismos previstos na legislação em vigor.
3. O protocolo de sinalização e atuação em casos de emergência, negligência e risco de maus-tratos, encontra-se definido em Instrução de Trabalho que faz parte integrante do Manual de Instruções de Trabalho da resposta social.

## NORMA XXXVII

### Condições de Acesso e Permanência

---

1. Têm acesso livre ao Apoio a Idosos os elementos Técnicos, Auxiliares e Voluntários, desde que devidamente identificados.
2. Têm acesso condicionado quaisquer outras pessoas, por motivos justificados, desde que devidamente identificadas.
3. É vedado em absoluto o acesso ao Apoio a Idosos a todas as pessoas que, embora referidas nos números anteriores, se encontram nas seguintes condições:
  - a. Negarem a sua identificação à entrada do Apoio a Idosos ou recusarem indicar os motivos do seu desejo de acesso ao mesmo;
  - b. Mostrarem indícios de virem, ou poderem vir, a constituir fatores de perturbação do normal funcionamento das atividades do Apoio a Idosos.

## NORMA XXXVIII

### Contrato de Prestação de Serviços

---

1. É celebrado, por escrito, Contrato de Prestação de Serviços com o utente e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

## NORMA XXXIX

### Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente

---

Quando o utente se ausente por motivo de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada, pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.

## NORMA XL

### Cessação da Prestação de Serviços por facto não Imputável ao Prestador

---

1. A Cessação da Prestação de Serviços pode ocorrer por:
  - a. Denúncia do Contrato de Prestação de Serviços:
    - i. Nesta situação, o utente terá de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o Contrato de Prestação de Serviços.
  - b. Caducidade:
    - i. Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a atividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência;
    - ii. Com a morte do utente;
    - iii. Salvo acordo em contrário, sempre que o utente se ausente do Apoio a Idosos por período superior a 30 dias, seja qual for o motivo determinante da ausência;
    - iv. Atingido o prazo estabelecido no Contrato de Prestação de Serviços.
  - c. Acordo entre as partes:
    - i. Podem as partes revogar o Contrato de Prestação de Serviços quando expressamente acordado.
2. Apoio a Idosos reserva-se o direito de suspender ou resolver o Contrato de Prestação de Serviços sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o bom relacionamento com terceiros e a imagem da Fundação CEBI.

3. O Contrato de Prestação de Serviços pode ainda ser suspenso sempre que o utente:
  - a. Necessite de cuidados especiais;
  - b. Seja fator de perturbação do bem-estar dos restantes utentes do Apoio a Idosos;
  - c. Durante o período inicial de integração, comprovadamente não se adapte à ERPI.
  
4. A decisão de suspender ou resolver o Contrato de Prestação de Serviços é da competência da Direção Técnica do Apoio a Idosos, após prévia audição do utente e do respetivo agregado familiar e/ou seu representante, na pessoa de um dos membros, devendo ser-lhes notificada que:
  - a. Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeitos no dia em que seja ou deva ser conhecida do utente;
  - b. O utente, por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao Contrato por mera declaração dirigida à Direção do Apoio a Idosos, com a antecedência mínima de 30 dias.

## NORMA XLI

### Livro de Reclamações

---

Nos termos da legislação em vigor, a ERPI possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado no equipamento sempre que desejado, bem como Livro Eletrónico de Reclamações em <https://www.fcebi.org/fundacao/resolucao-de-litigios-e-livro-eletronico-de-reclamacoes>.

## NORMA XLII

### Livro de Registo de Ocorrências

---

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.
  
2. O Livro de Registo de Ocorrências é mensalmente validado pela Direção Técnica.

## **CAPÍTULO VII**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

## NORMA XLIII

### Alterações ao Presente Regulamento

---

1. O presente Regulamento será revisto sempre que se verificarem alterações no funcionamento da ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
  
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
  
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente e ao familiar/representante no ato de celebração do Contrato de Prestação de Serviços.

NORMA XLIV  
Integração de Lacunas

---

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Fundação CEBI, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA XLV  
Resolução de Conflitos

---

A entidade de resolução de conflito (RAL), prevista na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, é o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, com morada na rua dos Douradores, n.º 116 - 2.º 1100-207 Lisboa, com o site eletrónico [www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt).

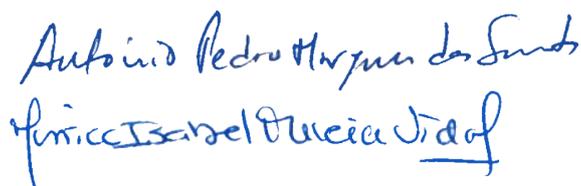
NORMA XLVI  
Entrada em Vigor

---

O presente regulamento entra em vigor a 1 de setembro de 2025.

Alverca do Ribatejo, 01 de julho de 2025

O Conselho de Administração



## DECLARAÇÃO

O \_\_\_\_\_ utente/responsável\* do  
utente do **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS** declara que tomou co-  
nhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não  
tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

\*Adaptar caso seja um familiar responsável a assumir o contrato

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do utente/responsável do utente)



