



REGULAMENTO INTERNO ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

Índice

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



REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

ARTIGO 31º	15
NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS	15
ARTIGO 32º	15
CÓDIGO DE CONDUTA	15
ARTIGO 33º	15
ALIMENTAÇÃO	15
ARTIGO 34º	15
PROIBIÇÃO DE OUTROS ALIMENTOS	15
ARTIGO 35º	16
PASSEIOS E DESLOCAÇÕES	16
ARTIGO 36º	16
ENTRADA E SAÍDA DAS VISITAS	16
ARTIGO 37º	16
SAÍDAS OU PEDIDOS DE LICENÇA OU DISPENSA	16
ARTIGO 38º	16
AValiação	16
CAPÍTULO V: DIREITOS E DEVERES	17
ARTIGO 39º	17
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	17
ARTIGO 40º	17
DIREITOS E DEVERES GERAIS DOS(AS) FUNCIONÁRIOS(AS)	17
ARTIGO 41º	18
DIREITOS, DEVERES E RESTRIÇÕES DOS CLIENTES/UTENTES	18
ARTIGO 42º	19
DIREITOS E DEVERES DO RESPONSÁVEL	19
CAPÍTULO VI: SANÇÕES, DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS	20
ARTIGO 43º	20
SANÇÕES / PROCEDIMENTOS	20
ARTIGO 44º	20
DISCIPLINA	20
ARTIGO 45º	20
CESSAÇÃO DO ALOJAMENTO E DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	20
CAPÍTULO VII: PESSOAL - DISPOSIÇÕES GERAIS	21
ARTIGO 46º	21
DEFINIÇÃO DO QUADRO DE PESSOAL E CRITÉRIO DE SELEÇÃO	21
CAPÍTULO VIII: CULTO	21
ARTIGO 47º	21
CULTO CATÓLICO	21
ARTIGO 48º	21
RELIGIÕES	21
ARTIGO 49º	21
FUNERAL E SUFRÁGIO	21
CAPÍTULO IX: VESTUÁRIO, VALORES E ESPÓLIO	21
ARTIGO 50º	21
ROUPA E HAVERES PESSOAIS	21
ARTIGO 51º	22
ENXOVAIS E VALORES	22
ARTIGO 52º	22
DEVOLUÇÃO DE BENS PESSOAIS	22
CAPÍTULO X: DISPOSIÇÕES FINAIS	22
ARTIGO 53º	22
ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO	22
ARTIGO 54º	22
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS E OMISSÕES	22
ARTIGO 55º	22
LIVRO DE RECLAMAÇÕES	22
ARTIGO 56º	23
LITÍGIOS	23
ARTIGO 57º	23
APROVAÇÃO, EDIÇÃO, REVISÕES E VIGÊNCIA	23



CAPÍTULO I: DENOMINAÇÃO E FINS DA ERPI

ARTIGO 1º

CARATERIZAÇÃO E LOCALIZAÇÃO

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

ARTIGO 2º

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

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

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

ARTIGO 3º

OBJETIVOS DO REGULAMENTO

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

ARTIGO 4º

OBJETIVOS E MISSÃO DA RESPOSTA SOCIAL

- 1- A ERPI constitui uma Resposta Social desenvolvida em alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem.
- 2- A ERPI tem por missão ser uma «casa de família» dos seus Clientes/Utentes, que, necessitam de assistência e apoio, contribuindo para a estabilização, autonomia ou estimulação do envelhecimento ativo e integração social.
- 3- Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional e caritativa da Instituição, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão da ERPI os princípios da dignidade humana, da família como célula cristã fundamental da sociedade, da coresponsabilidade, da ajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da tolerância e da informação.
- 4- A ERPI, nas suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:
 - a) Acolher pessoas idosas, cuja situação social, familiar, económica e/ou de saúde, não lhes permite permanecer no seu meio habitacional de vida;
 - b) Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;
 - c) Prestar os apoios necessários às famílias dos Clientes/Utentes, no sentido de preservar e fortalecer os laços familiares;



REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- d) Proporcionar alojamento, alimentação, assistência religiosa, ajuda psicológica e ocupação organizada e acompanhada dos tempos livres;
 - e) Assegurar a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência e a promoção da sua qualidade de vida, potenciando a integração social;
 - f) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação inter-familiar;
 - g) Encaminhar e acompanhar as pessoas idosas para soluções adequadas à sua situação;
 - h) Fomentar o processo de envelhecimento ativo;
 - i) Facultar ao Cliente/Utente o acesso a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;
 - j) Potenciar o convívio social entre Clientes/Utentes e os seus familiares, amigos e a comunidade.
- 5- A ERPI, nas suas atuações, tem como princípios norteadores:
- a) A harmonia entre os hábitos e os costumes que traduzem a história de cada Cliente/Utente preservando a sua individualidade e privacidade;
 - b) A ligação dos Clientes/Utentes com os seus familiares, amigos e comunidade, como desenvolvimento de uma vida efetiva, estimulante e equilibrada;
 - c) A procura permanente de soluções que possam complementar internamento, desde que tenham o acordo do Cliente/Utente e seus familiares;
 - d) A participação dos Clientes/Utentes na organização e na vida da ERPI, como pessoas portadoras de um projeto de vida com capacidade de iniciativa e criatividade;
 - e) O convívio entre os Clientes/Utentes e destes com outros grupos, favorecendo uma participação efetiva na vida da comunidade;
 - f) A concretização de atividades individuais ou de grupo, em correspondência com os interesses manifestados pelos Clientes/Utentes, possibilitando um projeto de vida com qualidade;
 - g) Articulação com os serviços de saúde, que permita uma correta ação preventiva e uma adequada resposta em caso de doença.

ARTIGO 5º

SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- 1- A ERPI do Lar Conde de Sucena assegura a prestação dos seguintes serviços:
- a) Alojamento (temporário ou permanente);
 - b) Alimentação (pequeno-almoço, lanche a meio da manhã, almoço, lanche, jantar, ceia), adequada às necessidades dos Clientes/Utentes, respeitando as prescrições médicas;
 - c) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - d) Cuidados Médicos e de Enfermagem;
 - e) Lavagem e tratamento de roupas (limpezas a seco e/ou tratamentos especiais de roupa serão da responsabilidade do Cliente/Utente ou Responsável);
 - f) Apoio nas Atividades de Vida Diária;
 - g) Transporte (apenas os previstos na Circular Normativa n.º 2-CD/2010, Artigo 7º e na Portaria n.º 142-B/2012 de 15 de maio).
- 2- A ERPI do Lar Conde de Sucena desenvolve ainda as seguintes atividades:
(estas atividades são facultativas e permitem a participação de todos os que nelas queiram participar)
- a) Animação/socialização;
 - b) Atividades físico/motoras e geriátricas;
 - c) Apoio nas deslocações ao exterior (de acordo com a capacidade de resposta, quer a nível humano, quer a nível de logística, tendo em conta o estado de saúde do Cliente/Utente, aplicando-se o disposto do Regulamento Interno);
 - d) Apoio e acompanhamento psicossocial;
 - e) Assistência espiritual/religiosa.
- 3- A ERPI pode, ainda, disponibilizar outro tipo de serviços não abrangidos pela mensalidade, e que devem ser pagos mediante a Tabela de Preços em vigor, sempre que existam custos adicionais inerentes a realização das atividades:
- a) Acompanhamento a cuidados de saúde;
 - b) Aquisição de bens e serviços;
 - c) Turismo sénior;
 - d) Atividades lúdico-recreativas;
 - e) Fisioterapia;
 - f) Cuidados de imagem;
 - g) Transporte.



REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

ARTIGO 6º

REGULAMENTO GERAL DA PROTEÇÃO DE DADOS - RGPD

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

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

ARTIGO 7º

CANDIDATURA

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

ARTIGO 8º

DOCUMENTOS A APRESENTAR

- 1- O candidato ou o seu Responsável devem fazer provas das declarações efetuadas mediante apresentação dos seguintes documentos:
 - a) Última **declaração do IRS** e respetiva **nota de liquidação**;
 - b) Últimos recibos dos **vencimentos** dos elementos do Agregado Familiar;
 - c) **Declaração anual de pensões**, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - d) Comprovativo dos **rendimentos prediais**, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
 - e) **Cadernetas prediais** atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
 - f) Declaração dos **rendimentos de capitais**, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
 - g) N.º do **BI** ou cartão de cidadão do cliente/utente;
 - h) N.º do **cartão de utente** do cliente/utente e de subsistemas a que pertença;
 - i) N.º do cartão de **identificação da segurança social** do cliente/utente;
 - j) N.º do cartão de **contribuinte** do cliente/utente;
 - k) **Grupo sanguíneo** do cliente/utente (*facultativo*);
 - l) **Informação Clínica** de acordo com modelo entregue pela SCMA;
 - m) N.º do **Cartão de Identificação** e do **Cartão de Contribuinte** dos **Ascendentes/Descendentes** ou **outros familiares** do Cliente/Utente ou de quem os representa;
 - n) Declarações de **rendimentos** dos **Ascendentes/Descendentes** e **outros familiares**, que permitam avaliar a comparticipação destes.
 - o) Em caso de representação legal, é necessário o respetivo **documento legal** (Tribunal – Estatuto Maior Acompanhado, ou outro).
- 2- Sempre que haja dúvidas relativamente às declarações de rendimento, a Instituição reserva-se o direito de averiguar pelos meios legais ao seu dispor, a sua veracidade;
- 3- Detetadas falsas declarações, ou ocultação dolosa de fontes de rendimentos, para além das medidas de carácter penal, a Instituição reserva-se o direito de tomar outras medidas de carácter social, ouvidos os interessados e analisadas as situações com os mesmos, confidencialmente.
- 4- O cumprimento dos números anteriores pode ser dispensável para as **vagas sociais**, quando tal não for possível.



REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

ARTIGO 9º

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

- 1- A admissão de Cliente/Utente é feita tendo em consideração as seguintes condições:
 - a) Ter idade igual ou superior a 65 anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
 - b) A ERPI pode também destinar-se a pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas;
 - c) Existência de vaga;
 - d) Não se poder bastar a si próprio para satisfação das suas necessidades básicas;
 - e) Concordância clara do Cliente/Utente de querer ingressar na ERPI;
 - f) Concordância do Cliente/Utente e da família com os princípios, valores e as normas regulamentares da Instituição;
 - g) Submissão a avaliação do clínico da Instituição dos dados clínicos do candidato a Cliente/Utente.

ARTIGO 10º

CRITÉRIOS DE ADMISSÃO E PRIORIZAÇÃO

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

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

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

ARTIGO 11º

ADMISSÃO

- 1- Asseguradas as condições de manifestação de livre vontade de admissão por parte do candidato, as admissões serão feitas pela Mesa Administrativa da SCMA, tendo por base, sempre que solicitado por esta, um inquérito e/ou informação social elaborados pelo Técnico Superior de Serviço Social.
- 2- O Cliente/Utente deve submeter-se a prévia avaliação da equipa multidisciplinar, cuja constituição está afixada na Instituição em local visível.
- 3- Da **decisão de admissão** é comunicada ao Responsável (e/ou ao Cliente/Utente), no máximo com **8 (oito) dias** de antecedência da data prevista para a admissão, telefonicamente, email ou presencialmente (exceto **vagas sociais** e **extra acordo hospitalares**).
- 4- Se o seu grau de dependência exigir o uso de aparelhos, próteses, canadianas, cadeiras de rodas, etc., deve fazer-se acompanhar desses meios. As despesas com estes artigos bem como com medicamentos, artigos de penso, material de contenção, material clínico, outras ajudas técnicas, meios complementares de diagnóstico e consultas externas, e tudo o não previsto no Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços, são da responsabilidade dos familiares/Responsáveis dos Clientes/Utentes.
- 5- No dia da admissão, o Cliente/Utente e/ou familiares/Responsáveis são rececionados pela equipa multidisciplinar, que faz uma avaliação inicial do mesmo, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso.
- 6- As admissões dos Clientes/Utentes deverão ser formalizadas em impresso próprio. As situações excecionais serão analisadas sempre que se verifiquem vagas, mediante relatório social e aprovação da Mesa Administrativa.
- 7- No ato de admissão será devida a mensalidade do mês em curso, ou a correspondente parte determinada nos termos do presente Regulamento.
- 8- No momento da admissão, o Cliente/Utente e/ou o seu Responsável deverão apresentar nos Serviços da Instituição, no dia de assinatura do Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços, os seguintes documentos:



REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- a) Comprovativo do pedido de transferência da sua residência legal para o estabelecimento em que fica alojado, identificado no n.º 1 do artigo 1º deste Regulamento, dirigido às entidades responsáveis pelo pagamento da sua pensão ou reforma, nomeadamente à Segurança Social, e para onde deverá ser dirigida toda a correspondência relacionada com rendimentos e saúde do Cliente/Utente;
 - b) Comprovativo da inclusão na conta bancária de que o Cliente/Utente for titular e que seja usada pela entidade referida na alínea anterior, de ordem de transferência bancária a favor da SCMA do valor da Participação Familiar Mensal que lhe for fixada, acrescida de outros custos que vierem a ser acordados entre as partes.
- 9- Na admissão serão prestados, ao Cliente/Utente, Responsável, e/ou familiar, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do Cliente/Utente, seus direitos e deveres, normas internas, e quotidiano da ERPI. Será, também, acordado um plano de integração e de desenvolvimento individual previamente definido com os familiares/Responsável, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso.
- 10- Com a assinatura do Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços, será entregue ao Cliente/Utente ou ao seu Responsável o presente Regulamento Interno, que desde já aceita as suas cláusulas, comprometendo assim todas as partes a cumpri-lo na sua íntegra.
- 11- Será solicitado aos familiares ou ao Responsável pelo pedido de acolhimento que assumam:
- a) A obrigação de acompanhar e apoiar a pessoa a acolher durante a estadia na ERPI
 - b) A responsabilidade pela receção do Cliente/Utente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços.
- 12- A falta de veracidade nas informações prestadas poderá originar a não admissão do candidato na Resposta Social ou a respetiva exclusão.
- 13- Relativamente às **vagas sociais**, deve se ter em consideração que:
- a) O preenchimento das vagas reservadas ao Instituto da Segurança Social é efetuado por indicação dos serviços competentes dessa Entidade, antecedido do envio de informação, familiar, socioeconómica e de saúde, necessária para a análise do processo e ao acolhimento do candidato e à constituição do processo individual.
 - b) Para as situações sinalizadas como Emergência Social, pode ser dispensada a apresentação da candidatura e respetivos documentos probatórios, só se diligenciando no sentido da conclusão deste procedimento depois de iniciada a prestação de serviços, solicitando os dados em falta junto da entidade sinalizadora.
 - c) Sem prejuízo do disposto nas alíneas anteriores, a ocupação das vagas reservadas ao Instituto da Segurança Social, devem ter em consideração uma avaliação conjunta com a Instituição nas situações de acolhimento de complexidade acrescida, nomeadamente associadas a situações graves de caráter degenerativo de doença mental e/ou outra deficiência e úlceras de pressão, em que se deve esgotar, em primeiro lugar, as hipóteses de colocação em respostas específicas para o efeito, de acordo com critérios de proximidade geográfica (de acordo com o Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário).

ARTIGO 12º

ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES/UTENTES

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



REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- 12- Quando estritamente necessário, os Clientes/Utentes poderão ser transferidos de quarto.
- 13- Se, durante este período, o Cliente/Utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à sua inadaptação; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo-se novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer à família, de rescindir o Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços.
- 14- No caso da cessação do Contrato de Alojamento da Prestação de Serviços antes do término do período experimental, são devidas as mensalidades em aberto, não havendo lugar à devolução das já pagas.

ARTIGO 13º

LISTA DE CANDIDATOS

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

CAPÍTULO III: RELAÇÕES CONTRATUAIS

SECÇÃO I

Disposições gerais

ARTIGO 14º

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE/UTENTE

- 1- O Processo Individual do Cliente/Utente está dividido em 3 áreas: **Administrativa, Clínica e Social**.
- 2- Deverão fazer parte do Processo Individual, que acompanha o Cliente/Utente ao longo da sua relação com o Lar Conde de Sucena, na Resposta Social de ERPI entre outros, os seguintes documentos:
 - a) **Documentos atualizados** indicados no presente Regulamento Interno;
 - b) **Ficha de Informação** disponibilizada ao Cliente/Utente;
 - c) **Ficha de Candidatura/Admissão** – área da população idosa;
 - d) O Cliente/Utente e o Responsável, deverão assinar um **Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços** com a Instituição, donde conste obrigatoriamente os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo Cliente/Utente, bem como a comparticipação mensal para com a ERPI, sujeitando-se o Cliente/Utente às atualizações do valor do Rendimento *Per Capita* ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa no início de cada ano civil;
 - e) Última **Declaração de IRS** e respetiva **nota de liquidação**;
 - f) **Declaração anual de pensões**, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - g) Comprovativo dos **rendimentos prediais**, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
 - h) **Cadernetas prediais** atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
 - i) Declaração dos **rendimentos de capitais**, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
 - j) **Dados de identificação e de caracterização social** do Cliente/Utente;
 - k) Identificação do **profissional de saúde** de referência e respetivos contactos em caso de emergência;
 - l) **Informação clínica** do Cliente/Utente considerada relevante;
 - m) Identificação e contactos da(s) **pessoa(s) próxima(s)** do Cliente/Utente (familiar, Responsável e/ou outro) a contactar em caso de emergência/necessidade;
 - n) **Avaliação dimensional**;
 - o) **Programa de Acolhimento Inicial** do Cliente/Utente;



REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- p) **Plano Individual (PI)** e respetiva revisão;
 - q) Relatório(s) de **monitorização e avaliação** do PI;
 - r) **Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades** (por exemplo, livro/folhas de registo);
 - s) **Registos das ocorrências** de situações anómalas (por exemplo, livro/folhas de registo);
 - t) **Registo de períodos de ausência**;
 - u) **Registos da cessação da relação contratual**, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, anexados os documentos comprovativos, por exemplo, documento de rescisão do Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços, ou outros;
 - v) Declaração de **Autorização/Cedência dos Direitos de Imagem/Som**;
 - w) Em caso de representação legal, é necessário o respetivo **documento legal** (Tribunal – Estatuto Maior Acompanhado, ou outro);
 - x) Outros, considerados relevantes.
- 3- O Processo Individual do Cliente/Utente deve estar atualizado, confidencial e garante a sua privacidade, bem como o cumprimento do RGPD.

ARTIGO 15º

CONTRATO DE ALOJAMENTO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 1- O acolhimento na ERPI pressupõe e decorre da celebração de um Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do Cliente/Utente.
- 2- As normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais que os Clientes/Utentes, seus familiares e Responsáveis têm de cumprir.
- 3- Nos termos da legislação em vigor, entre o Cliente/Utente, o seu Responsável e a SCMA, deve ser celebrado, por escrito, contrato de alojamento e prestação de serviços, ficando cada uma das partes com um exemplar.
- 4- Em caso de alteração ao Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços, será elaborada uma adenda, ou outro Contrato, a autenticar pelas partes, que será entregue aos outorgantes que constam no documento inicial, ou outros que se vier a acordar.
- 5- As normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os Clientes/Utentes e Responsável manifestam integral adesão, conhecimento e aceitação, decorrendo da assinatura do Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços.
- 6- Sempre que o Cliente/Utente não possa assinar o Regulamento interno e o referido Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu Responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do Cliente/Utente, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de Responsável, devendo ainda se aposta impressão digital do Cliente/Utente, e escrever-se termo de rogo.

ARTIGO 16º

COMUNICAÇÕES

- 1- No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário aceite pelas partes, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente *e-mail*, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou números de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes.

SECÇÃO II

Comparticipação das Famílias

ARTIGO 17º

PRINCIPIOS ORIENTADORES

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

- a) *Princípio da universalidade*: os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de Cliente/Utente de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.
- b) *Princípio da justiça social*: pressupõe a existência de uma proporcionalidade no cálculo da participação, para que os Clientes/Utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem participações inferiores.
- c) *Princípio da proporcionalidade*: a participação de cada Cliente/Utente deve ser determinada de forma proporcional ao seu rendimento.

ARTIGO 18º

CONCEITOS

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

1- Agregado Familiar:

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

2- Rendimento do Agregado Familiar:

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



REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
 - c) De pensões: consideram-se as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f) Prediais: consideram-se os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios;
 - i) Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem;
 - ii) O disposto na alínea anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo Agregado Familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite.
 - g) De capitais;
 - i) Consideram-se rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto na alínea seguinte;
 - ii) Sempre que os rendimentos referidos na alínea anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários de que o requerente ou qualquer elemento do seu Agregado Familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
 - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
- 2.2) Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.
- 2.3) Para apuramento do montante do Rendimento do Agregado Familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.
- 3- Despesas fixas do Agregado Familiar:**
- 3.1) Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do Agregado Familiar consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- 3.2) Para além das despesas referidas em 3.1, a comparticipação dos Descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo Agregado Familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra Resposta Social.
- 3.3) Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do número 3.1. a Instituição estabelece um limite máximo do total das despesas a considerar, correspondente à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

ARTIGO 19º

DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO

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

CM = E x RC + CAD, sendo:

CM= Comparticipação Mensal total

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

RC = Rendimento *per capita*

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

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



REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

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

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

ARTIGO 20º

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

- O cálculo do rendimento "*per capita*" do Cliente/Utente é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

RC = Rendimento *per capita* mensal

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

D = Despesas mensais fixas¹

N = Número de elementos

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

ARTIGO 21º

PROVA DOS RENDIMENTOS E DESPESAS

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

¹ Ver – Conceitos



SUBSECÇÃO I

Comparticipação financeira de Clientes/Utentes ABRANGIDOS pelo Acordo de Cooperação

ARTIGO 22º

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

1. O cálculo da participação familiar mensal é efetuado tendo por base a legislação aplicável, incidindo sobre o rendimento mensal do Agregado Familiar. Para a Resposta Social ERPI, o Agregado Familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da Resposta.
2. As mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, tendo em conta o limite anual do equipamento disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.
3. Os Complementos por Dependência fazem parte do rendimento do Cliente/Utente para o cálculo do rendimento *per capita*.
4. À participação do Cliente/Utente poderá acrescer a participação dos Ascendentes/Descendentes e outros familiares, determinada de acordo com a sua capacidade económica e financeira.
5. Consideram-se sem capacidade económica os Ascendentes/Descendentes e outros familiares, com um rendimento *per capita* inferior a 25 (vinte e cinco) % da Remuneração Mínima Mensal Garantida, sendo os critérios para a sua avaliação os previstos no Artigo 18º.
6. Os Ascendentes/Descendentes e outros familiares com capacidade económica, expressam livremente o seu acordo com a mensalidade definida, através de documento de acordo escrito (Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços).
7. As despesas com vestuário, medicamentos, fraldas, algália, sacos de urina ou colostomia, intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar, deslocações e chamadas telefónicas, realizadas pelo Cliente/Utente ou por sua conta, assim como as inerentes ao seu falecimento e as adicionais com atividades ocupacionais (realizadas no exterior), são da responsabilidade do Cliente/Utente ou pessoa Responsável pelo Cliente/Utente.
8. Para os Clientes/Utentes em regime de **vagas extra-acordo hospitalares**, não se aplica o precedente número, no que diz respeito aos custos com fraldas e deslocações, que neste caso, são suportados pela Instituição.
9. A participação do Cliente/Utente é mensal e deverá ser liquidada até ao **dia 10 (dez)** do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
10. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao **dia 30 (trinta)** de cada mês. Caso isto não se registre, a mensalidade será acrescida de uma penalização de **10 (dez)%** no mês seguinte.
11. A falta de pagamento confere a Instituição a possibilidade de suspender ou rescindir o Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços, nos termos redigidos no Regulamento Interno.
12. Iniciando-se a frequência da ERPI na primeira quinzena do mês, o Cliente/Utente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.

SUBSECÇÃO II

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

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

ARTIGO 23º

MENSALIDADES

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



REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

ARTIGO 24º

PAGAMENTO DAS MENSALIDADES

1. O pagamento de mensalidade pode ser efetuado de **Segunda a Sexta-feira** das **9h00 às 12h30** e das **14h00 às 18h00** nos **Serviços Administrativos** (por **Cheque, Dinheiro** ou **Multibanco**) ou por **Transferência Bancária**.
2. O **pagamento das mensalidades** deverá ser efetuado até ao **dia 10** do mês a que se refere, sendo que em caso de Transferência Bancária deverá ser indicado o nome do Cliente/Utente e a Instituição poderá exigir o respetivo comprovativo.
3. Haverá lugar a uma **redução de 10 (dez)%** no valor da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência por parte do Cliente/Utente exceda 15 (*quinze*) dias seguidos, por motivos de férias, comprovada institucionalização noutra entidade, ou situação de doença devidamente comprovada pelo médico que implique a não frequência do Cliente/Utente, exceto a Residentes do Lar Conde de Sucena internados no Hospital de Águeda, quando prestado o devido acompanhamento pelos Serviços da Instituição.
4. Outras eventuais reduções no valor da comparticipação familiar estão contempladas na Política de Descontos/Apoios Sociais da Instituição em vigor, disponível em formato digital no *site* da SCMA (www.scm-agueda.pt), bem como em formato papel nos Serviços Administrativos.
5. Em caso de falecimento do Cliente/Utente, haverá lugar à devolução/redução de **50 (cinquenta)% da comparticipação familiar** do mês correspondente, se o óbito ocorrer na primeira quinzena do mês, incidindo esta apenas sobre as comparticipações por Ascendente/Descendente (ou outros familiares), se aplicável.
6. Sempre que se verifiquem atrasos no pagamento da mensalidade, à Mesa Administrativa da SCMA é reservado o direito de intervenção;
7. As situações excecionais deverão ser analisadas pontualmente pela Mesa Administrativa da SCMA.
8. O incumprimento de **1 (uma)** ou mais **mensalidades** confere a Instituição a possibilidade de suspender o Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços, e o incumprimento de **2 (duas)** ou mais **mensalidades**, a possibilidade de rescisão do Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços.

CAPÍTULO IV: ATIVIDADES, SERVIÇOS E FUNCIONAMENTO

ARTIGO 25º

INSTALAÇÕES

- 1- O Lar Conde de Sucena está sediado na Rua da Misericórdia n.º 219, 3750 – 130 Águeda.
- 2- As Instalações são compostas por:
 - Quartos
 - Instalações Sanitárias
 - Salas de Estar
 - Cozinha / Despensa
 - Copa
 - Refeitório
 - Gabinetes Técnicos
 - Área Clínica
 - Fisioterapia
 - Lavandaria
 - Costura
 - Cabeleireiro
 - Capela
 - Arrumos
 - Armazém
 - Vestiários
 - Parque Biossaudável
- 3- As áreas que constituem as zonas reservadas aos Clientes/Utentes da ERPI são:
 - Refeitório, Quartos e Instalações Sanitárias.
- 4- As áreas que constituem as zonas reservadas aos Colaboradores da ERPI são:
 - Vestiários.

ARTIGO 26º

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

- 1- O horário de funcionamento dos serviços é:
 - Das **00h00 às 24h00**.
- 2- O horário das refeições, servidas no refeitório da ERPI, é:
 - Pequeno-Almoço: 8h30 às 10h00
 - Almoço: 12h00
 - Lanche: 15h30
 - Jantar: 18h30
 - Ceia: após as 21h00
- 3- O Cliente/Utente respeitará os horários das refeições ora estabelecidos, salvo em situações especiais atendíveis pelo Diretor Técnico/Responsável.

ARTIGO 27º

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E ATIVIDADES AO CLIENTE/UTENTE

- 1- As admissões poderão ser condicionadas a um período de adaptação máxima de um mês. Findo este período, quer os Clientes/Utentes, quer a Instituição, poderão invocar razões que sejam impeditivas de continuação dos Clientes/Utentes nesta Instituição.



REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- 2- Nos casos de não adaptação do Cliente/Utente, qualquer das partes pode denunciar o acordo, por escrito. Nestes casos, o Cliente/Utente ficará a cargo do Responsável, sendo pago o valor devido ao período de permanência da Resposta Social.
- 3- Quando por algum motivo o Cliente/Utente desejar desistir da Resposta Social de ERPI do Lar Conde de Sucena, deverá comunicar essa intenção com **30 (trinta) dias** de antecedência, devendo a comunicação ser feita por escrito, indicando o motivo da desistência.
- 4- No caso de desistência de qualquer Cliente/Utente, só exceionalmente e se não existirem pedidos em lista de candidatos, poderá ser readmitido, após análise da situação pela Mesa Administrativa.

ARTIGO 28º

AUSÊNCIAS

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

ARTIGO 29º

REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO

- 1- Os Clientes/Utentes devem comunicar ao Porteiro sempre que pretendem ausentar-se do Lar Conde de Sucena.
- 2- A passagem de serviço de turno para turno é feita, por escrito, em livro próprio – Livro de Ocorrências.
- 3- O Diretor Técnico promove reuniões com os Clientes/Utentes e Responsáveis para informações, auscultação dos seus interesses e aspirações.
- 4- A fixação e pagamento das participações financeiras dos Clientes/Utentes (mensalidades) regem-se pelas normas em vigor.
- 5- A prestação de serviços deve ser reduzida a Contrato escrito entre a Instituição, o Cliente/Utente e o Responsável.
- 6- Deve o Diretor Técnico, autorizado pela Mesa Administrativa, estabelecer as parcerias locais possíveis, de forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a Instituição à comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as Respostas Sociais às suas reais necessidades.
- 7- A Instituição ficará com o encargo da limpeza do quarto e de mandar lavar, passar a ferro e passar as roupas, salvo limpezas a seco.
- 8- Durante a noite, as luzes deverão estar desligadas, mantendo-se apenas as de emergência e/ou as de presença.
- 9- Sempre que se considere necessário, e por determinação técnica, os Clientes/Utentes poderão ser transferidos de quarto.
- 10- Para que a ERPI se apresente limpa e arrumada, é exigido a todos os Clientes/Utentes a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo.
- 11- Será obrigatório que todos os Clientes/Utentes tomem banho de acordo com o definido pelos serviços técnicos competentes, obedecendo ao mais rigoroso asseio pessoal.

ARTIGO 30º

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS CLIENTES/UTENTES

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



REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- 10- A Instituição é sempre e em qualquer caso responsável pela devolução integral do capital em crédito que o Cliente/Utente tenha em conta corrente, nos termos dos números anteriores.
- 11- Após um ano do falecimento do Cliente/Utente e quando não exista solicitação para o efeito, ou não tenham sido desencadeados quaisquer procedimentos com vista à concretização do número anterior, reverterão a título de doação para a Instituição, todos os bens que nela permaneçam, assim como todos os créditos que possam existir em conta corrente.
- 12- A Instituição não é responsável por eventuais danos em pertences e bens do Cliente/Utente, assim como por qualquer desaparecimento de dinheiro, objetos e valores que não tenham sido confiados à sua guarda.

ARTIGO 31º

NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

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

ARTIGO 32º

CÓDIGO DE CONDUTA

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

ARTIGO 33º

ALIMENTAÇÃO

- 1- As ementas são da responsabilidade da Instituição e afixadas semanalmente em local visível, bem como no *site* da Instituição de modo a serem facilmente consultadas.
- 2- A alimentação é variada e adequada à idade e ao estado de saúde dos Clientes/Utentes.
- 3- As ementas só poderão ser alteradas por motivos de força maior.
- 4- Excetuando qualquer situação pontual, as dietas só poderão ser fornecidas mediante prescrição médica/enfermagem. A dieta alimentar será estabelecida tendo em conta as diferentes necessidades dietéticas do Cliente/Utente.
- 5- A comunicação de ausência às refeições deverá ser feita ao Serviço de Enfermagem com o mínimo de 24 horas de antecedência.
- 6- De acordo com o contratualizado poderão ser fornecidas as seguintes refeições:
 - Pequeno-almoço;
 - Lanche a meio da manhã;
 - Almoço;
 - Lanche;
 - Jantar;
 - Ceia.

ARTIGO 34º

PROIBIÇÃO DE OUTROS ALIMENTOS

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



REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

ARTIGO 35º

PASSEIOS E DESLOCAÇÕES

- 1- A programação e organização de passeios são asseguradas pelo Técnico de Animação em articulação com o Diretor Técnico e o Mesário responsável ou por alguém por delegação destes.
- 2- O Cliente/Utente poderá sair livremente, mediante autorização para saída que consta do processo de admissão.
- 3- As saídas deverão ser comunicadas ao Porteiro, fazendo esta articulação com os diferentes setores.
- 4- Em caso de inspeções médicas, consultas externas e outros assuntos pessoais referentes ao Cliente/Utente, é da competência do seu Responsável a sua deslocação e acompanhamento.
- 5- Sempre que se verifique a impossibilidade de o Responsável assegurar a deslocação ou o acompanhamento do residente, a Instituição poderá assegurar o diligenciamento do transporte, e do respetivo acompanhamento para casos pontuais, desde que programados com antecedência e de acordo com a disponibilidade do serviço.
- 6- Prosseguindo o princípio da igualdade no tratamento de cada Cliente/Utente e a sustentabilidade, racionalização e eficácia dos serviços, poderá ser debitado ao residente o custo do serviço de transporte e/ou de acompanhamento.
- 7- No caso do transporte, poderá ser contactado um transportador externo preferencialmente (Bombeiros, Cruz Vermelha ou similar), sendo os custos do prestador assumidos pelo residente. Se efetuado por viatura da Instituição, será debitado ao residente o valor legal, identificado na Tabela de Preços em vigor.
- 8- No caso do acompanhamento, será debitado ao Cliente/Utente o custo, identificado na Tabela de Preços em vigor, sendo faturado o mínimo de 1h e em períodos completos de 1h.
- 9- Em caso de doença súbita, acidente ou outra situação grave, que implique a deslocação e acompanhamento do Cliente/Utente ao Hospital, o Enfermeiro de serviço deverá contactar de imediato o Responsável ou o Representante Legal do Cliente/Utente, dando-lhe conhecimento do sucedido, e será aplicado o previsto no número anterior.
- 10- Nos casos em que ocorra hospitalização do Cliente/Utente, a pessoa responsável será de imediato informada, em ordem a assegurar o seu acompanhamento durante o período de internamento.

ARTIGO 36º

ENTRADA E SAÍDA DAS VISITAS

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

ARTIGO 37º

SAÍDAS OU PEDIDOS DE LICENÇA OU DISPENSA

- 1- As saídas são livres, estando apenas subordinadas a um horário próprio, elaborado de acordo com o funcionamento da ERPI, e devendo-se acatar o seguinte:
 - a) Os Clientes/Utentes inusuais, mentalmente mais debilitados ou aqueles cuja saída, por qualquer limitação física, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou amiga que assuma a responsabilidade do seu regresso ao ERPI e do seu amparo físico e material;
 - b) Os Clientes/Utentes são dispensados, sempre que o desejem, do almoço do mesmo dia, mediante informação ao Diretor Técnico;
 - c) Os Clientes/Utentes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham o acordo do Médico da Instituição ou do Médico de família;
 - d) No caso de o Cliente/Utente que deseje sair de modo voluntário e definitivo da ERPI, terá de declarar por si ou representante pelo acolhimento do Clientes/Utentes, e através de forma escrita.

ARTIGO 38º

AVALIAÇÃO

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



CAPÍTULO V: DIREITOS E DEVERES

ARTIGO 39º

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

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

1- Constituem DEVERES da Instituição:

1.1) O funcionamento da Resposta Social deve garantir aos seus Clientes/Utentes, nomeadamente:

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

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

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

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

2- Constituem DIREITOS da Instituição:

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

ARTIGO 40º

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

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

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

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

- 1- Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da Instituição.**
- 2- Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição.**



REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- 3- Tratar os Clientes/Utentes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor.
- 4- Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
- 5- Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
- 6- Guardar lealdade à Instituição, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus Clientes/Utentes e Trabalhadores, cumprindo com o RGPD em vigor.
- 7- Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Instituição, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
- 8- Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Instituição, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
- 9- Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
- 10- Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Instituição, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
- 11- Prestigiar a Instituição e zelar pelos interesses, comunicando os atos que a lesem e de que tenham conhecimento.
- 12- Proceder dentro da Instituição como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
- 13- Comunicar as faltas e deficiências ao Diretor Técnico de que tenham conhecimento.
- 14- Não exercer qualquer influência nos Clientes/Utentes ou seus Responsáveis/familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

ARTIGO 41º

DIREITOS, DEVERES E RESTRIÇÕES DOS CLIENTES/UTENTES

1- DIREITOS:

- 1.1 Os Clientes/Utentes da ERPI do Lar Conde de Sucena têm os seguintes direitos:
 - a) Usufruir dos serviços constantes do Regulamento Interno;
 - b) Serem respeitados e tratados com zelo, carinho e dedicação, pelos demais Clientes/Utentes, Funcionários e Direção da Instituição;
 - c) À sua privacidade e respeito pelas suas incapacidades e limitações por parte dos Trabalhadores e de todos os outros Clientes/Utentes;
 - d) Apresentarem sugestões que visem o melhor funcionamento da presente Resposta Social;
 - e) Apresentarem reclamações por escrito e a receberem no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis a resposta à reclamação;
 - f) Usufruir de ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito das atividades da ERPI;
 - g) Participar nas atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades nomeadamente, no planeamento de atividades de animação sociocultural que ocupem os seus tempos livres;
 - h) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - i) À alimentação suficiente, variada e com qualidade;
 - j) Ter acesso ao Regulamento Interno desta Resposta Social em vigor, nomeadamente através do site da Instituição e quando solicitado nos Serviços Administrativos.

2- DEVERES:

- 2.1. Os Clientes/Utentes da ERPI Lar Conde de Sucena têm os seguintes deveres:
 - a) Conhecer e cumprir o Regulamento Interno;
 - b) Zelar pelo material existente, bem como pelo asseio e conservação do Lar Conde de Sucena;
 - c) Não criar conflitos, nem mal-estar, de modo a não prejudicar o regular funcionamento da Instituição e o bom relacionamento entre Clientes/Utentes.
- 2.2. Respeitar rigorosamente o determinado pela Direção quanto a:
 - a) Horários de refeições;
 - b) Horários, locais e modos de receção das visitas;
 - c) Horários de saídas e entradas.
- 2.3. Sair livremente, mediante declaração de responsabilidade assinada no ato de admissão, para passeios diários, se o seu estado de saúde o permitir;
- 2.4. Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades;
- 2.5. Manter-se limpo e asseado, devendo respeitar as regras de higiene estabelecidas e recomendadas;
- 2.6. Comparticipar nos custos dos serviços prestados de acordo com o estabelecido;
- 2.7. Efetuar o pagamento das mensalidades, conforme definido no Regulamento Interno;
- 2.8. Cumprir rigorosamente com as prescrições médicas;
- 2.9. Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- 2.10. Indicar, no ato da admissão, o nome do familiar ou pessoa de responsável a contactar em caso de necessidade;
- 2.11. Contribuir, dentro das suas possibilidades, para as despesas de carácter geral não sistemático, como passeios, visitas e outros;
- 2.12. Ter comportamento moral e cívico que não incomode ou perturbe os restantes Clientes/Utentes;
- 2.13. Acatar as regras e normas estabelecidas pelo Regulamento Interno em vigor, acompanhando as suas atualizações, ou outras nele não previsto, mas aprovadas superiormente, logo que publicadas



REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- 2.14. Obedecer à escala estabelecida para tomar banho, na medida em que este é obrigatório para o interesse da saúde do Cliente/Utente e para que se apresentem sempre limpos e arranjados;
- 2.15. Não repreender ou ter comportamento incorreto para com os Trabalhadores da Instituição, sob qualquer pretexto. Os casos em que se verifique deficiente serviço prestado por parte dos Trabalhadores ou qualquer outra situação anómala deverão ser comunicados ao Diretor Técnico ou à Mesa Administrativa, os quais tomarão as providências exigidas por cada caso;
- 2.16. Transferir automaticamente a sua residência legal para o estabelecimento em que fica alojado (Lar Conde de Sucena), comunicando tal facto às entidades responsáveis pelo pagamento da sua Pensão ou Reforma, nomeadamente à Segurança Social.

3- RESTRIÇÕES:

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

ARTIGO 42º

DIREITOS E DEVERES DO RESPONSÁVEL

- 1- O Responsável é a pessoa familiar ou não do Cliente/Utente, que assumirá os direitos e deveres, titulados pelo Cliente/Utente ou por conta própria, e que se relacionará com a Instituição.
- 2- A Instituição relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, além do Cliente/Utente, apenas com o Responsável, prestando unicamente a este, quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.
- 3- A admissão dos Clientes/Utentes na Resposta Social de ERPI não liberta os respetivos familiares/Responsáveis dos seus deveres e responsabilidades.
- 4- Consideram-se **DEVERES e RESPONSABILIDADES** dos familiares/Responsáveis dos Clientes/Utentes:
 - a) Cooperar com a Instituição de forma a promover o bem-estar e alegria dos Clientes/Utentes;
 - b) Visitar os Clientes/Utentes com regularidade, informar-se do seu estado de saúde e bem-estar;
 - c) Acompanhar os Clientes/Utentes, quando necessário, aos diferentes serviços, nomeadamente de saúde;
 - d) Colaborar nas datas festivas, bem como na comemoração dos seus aniversários;
 - e) Proporcionar, sempre que possível, a participação dos Clientes/Utentes nas festas familiares;
 - f) Participar no desenvolvimento do plano individual de intervenção;
 - g) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Instituição, pela celebração do Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços, designadamente o pagamento das comparticipações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações, e desde já o seu acordo a todas e quaisquer modificações do montante da comparticipação e penalizações que venham a ter lugar, de acordo com a legislação em vigor;
 - h) Respeitar as cláusulas do Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços, bem como o presente Regulamento e as suas atualizações, que não sejam de natureza pessoal do Cliente/Utente, não podendo fazer cessar para si o Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços, sem que seja cessado conjuntamente com o Cliente/Utente;
 - i) Prestar todas as informações sobre o Cliente/Utente relevante ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Instituição na satisfação das necessidades do Cliente/Utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
 - j) Assinar o Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços em nome próprio, e ainda como gestor de negócios quando por qualquer razão o Cliente/Utente esteja impedido de o fazer.
- 5- O Responsável tem o **DIREITO**:
 - a) A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o Cliente/Utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do Cliente/Utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
 - b) A ser recebido pela Direção Técnica da Resposta Social, sempre que o solicite e tal seja justificado;
 - c) A efetuar reclamações e sugestões;
 - d) Todos os demais direitos atribuídos ao Cliente/Utente que não sejam de natureza pessoal daquele.



CAPÍTULO VI: SANÇÕES, DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

ARTIGO 43º

SANÇÕES / PROCEDIMENTOS

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

ARTIGO 44º

DISCIPLINA

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

ARTIGO 45º

CESSAÇÃO DO ALOJAMENTO E DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

- 1- Haverá lugar a cessação de Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços nos seguintes casos:
 - a) Denúncia de uma das partes, por escrito, indicando o motivo da desistência;
 - b) Inadaptação do Cliente/Utente, ou insatisfação das necessidades dos mesmos e/ou do seu Responsável, nos termos redigidos no Regulamento Interno;
 - c) Mudança de residência e/ou de Resposta Social;
 - d) Não cumprimento do constante do pagamento das mensalidades, conforme estipulado no Regulamento Interno;
 - e) Se se verificar o incumprimento culposos das disposições constantes no Regulamento Interno;
 - f) Na ocorrência de ausência injustificada, conforme definida no Regulamento;
 - g) A prestação de falsas declarações;
 - h) Ausência definitiva do Cliente/Utente.
 - i) Comportamentos inadequados por parte do Cliente/Utente, no decorrer da sua frequência na Resposta Social, que coloquem em causa o funcionamento da Resposta Social e o bem-estar dos outros Clientes/Utentes e Trabalhadores da Instituição;
- 2- A cessação do Contrato (desistência) terá de ser feita por escrito, com uma antecedência mínima de **30 (trinta) dias**.
- 3- A ausência de aviso prévio implica o pagamento do valor correspondente aos dias em falta.
- 4- Poderá ainda o Contrato ser cessado nos primeiros **30 (trinta) dias** da sua vigência por **inadaptação** do Cliente/Utente, sendo, neste caso, devida a Comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
- 5- Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, por escrito, com **justa causa**, o presente Contrato por incumprimento do outro Outorgante.
- 6- Considerar-se-á, nomeadamente, **justa causa**:
 - a) Quebra de confiança de pelo menos um dos Outorgantes.
 - b) Existência de dívidas à Instituição, designadamente, 2 (*duas*) ou mais participações não liquidadas;
 - c) Desrespeito pelas regras da Resposta Social, equipa técnica ou demais funcionários;
 - d) Incumprimento por qualquer Outorgante, das responsabilidades assumidas pela assinatura do Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços.
- 7- Caso a **Instituição cesse o Contrato com justa causa**, este terá efeitos imediatos, pelo que o Cliente/Utente não poderá frequentar a Resposta.



REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- 8- A rescisão do Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços com **justa causa** implica a saída do Cliente/Utente das instalações da ERPI, no prazo máximo de **10 (dez) dias**. Findo este prazo, caso não se concretize a saída, deverá o cliente/utente ou seu Responsável indicar o local de destino, considerando-se, na ausência desta indicação, a sua morada anterior ou a do seu Responsável, procedendo a SCMA ao transporte do Cliente/Utente, correndo por sua conta ou do seu Responsável todas as despesas inerentes à esta deslocação, bem como outras pendentes, e sem prejuízo de eventual procedimento judicial de cobrança.
- 9- O Responsável pelo Cliente/Utente não poderá cessar para si o presente Contrato sem que o faça cessar em conjunto para o Cliente/Utente.

CAPÍTULO VII: PESSOAL - DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 46º

DEFINIÇÃO DO QUADRO DE PESSOAL E CRITÉRIO DE SELEÇÃO

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

CAPÍTULO VIII: CULTO

ARTIGO 47º

CULTO CATÓLICO

Os Clientes/Utentes da ERPI têm a prerrogativa de participação em todos os atos de assistência religiosa que, por intermédio do Capelão e/ou sacerdote, for celebrado nas suas instalações segundo culto católico.

ARTIGO 48º

RELIGIÕES

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

ARTIGO 49º

FUNERAL E SUFRÁGIO

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

CAPÍTULO IX: VESTUÁRIO, VALORES E ESPÓLIO

ARTIGO 50º

ROUPA E HAVERES PESSOAIS

- 1- Tendo possibilidades económicas, o novo Cliente/Utente deverá fazer-se acompanhar de roupas e objetos consideradas indispensáveis ao seu uso pessoal.



REGULAMENTO INTERNO RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

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

ARTIGO 51º

ENXOVAIS E VALORES

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

ARTIGO 52º

DEVOLUÇÃO DE BENS PESSOAIS

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

CAPÍTULO X: DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 53º

ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

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

ARTIGO 54º

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS E OMISSÕES

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

ARTIGO 55º

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

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



REGULAMENTO INTERNO
RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL
PARA PESSOAS IDOSAS

ARTIGO 56º

LITÍGIOS

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

ARTIGO 57º

APROVAÇÃO, EDIÇÃO, REVISÕES E VIGÊNCIA

- 1- É da responsabilidade da Mesa Administrativa da Instituição, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos da ERPI.
- 2- As normas constantes no presente Regulamento foram aprovadas por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da SCMA em **26 de junho de 2023**, entrando em vigor em **26 de julho de 2023**, e definitivamente após aprovação do Instituto da Segurança Social, ou decorridos que sejam 30 (*trinta*) dias após a receção por aquela Entidade, revogando assim todos os Regulamentos Internos anteriores desta Resposta Social.

APROVADO PELA MESA ADMINISTRATIVA DA SCMA, EM 26 DE JUNHO DE 2023

Jorge de Castro Madeira (Dr.)
Provedor