



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

– VALÊNCIA ERPI/LAR –

ÍNDICE

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º - Âmbito de Aplicação	4
Artigo 2º - Definição	4
Artigo 3º - Objetivos do Regulamento	4
Artigo 4º - Serviços assegurados e atividades complementares desenvolvidas	5
Artigo 5º - Patrono	5

CAPÍTULO II

PROCESSO DE SELECÇÃO E ADMISSÃO DOS UTENTES

Artigo 6º - Condições de Admissão	5
Artigo 7º - Critérios de Admissão dos Clientes/Utentes	6
Artigo 8º - Candidatura	7
Artigo 9º - Admissão dos Clientes/Utentes	7
Artigo 10º - Processo Individual do Cliente/Utente	8
Artigo 11º - Listas de espera	10
Artigo 12º - Expurgo de Candidaturas	11

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 13º - Instalações e Serviços Existentes	11
Artigo 14º - Caracterização das Instalações Sociais	16
Artigo 15º - Familiares e Amigos	17
Artigo 16º - Quadro de Pessoal	18

CAPÍTULO IV

DIREÇÃO E FUNCIONAMENTO

Artigo 17º - Direção Técnica	19
Artigo 18º - Funcionamento	19



CAPÍTULO V

DIREITOS E DEVERES

Artigo 19º - Direitos, Deveres e Obrigações dos Clientes/Utentes	20
--	----

CAPÍTULO VI

TABELA DAS COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 20º - Tabela de Comparticipações	22
---	----

CAPÍTULO VII

CONCEITO DE AGREGADO FAMILIAR

Artigo 21º - Agregado Familiar	23
Artigo 22º - Rendimentos do Agregado Familiar	23
Artigo 23º - Comparticipação Familiar	24
Artigo 24º - Cálculo do Rendimento “per capita”	25
Artigo 25º - Despesas Fixas	26
Artigo 26º - Redução da Comparticipação Familiar	26
Artigo 27º - Situações Especiais	27

CAPÍTULO VIII

Artigo 28º - Comparticipação Financeira Adicional	27
---	----

CAPÍTULO IX

CONTRATO

Artigo 29º - Contrato de alojamento	27
Artigo 30º - Cessação do Contrato	28
Artigo 31º - Caducidade	28
Artigo 32º - Justa Causa de Suspensão ou Resolução	29
Artigo 33º - Resolução por Parte do Cliente/Utente	29

CAPÍTULO X

RECLAMAÇÕES

Artigo 34º - Livro de Reclamações	29
-----------------------------------	----



CAPÍTULO XI

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS UTENTES

Artigo 35º - Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes/Utentes	30
--	----

CAPÍTULO XII

INSTITUIÇÃO

Artigo 36º - Disposições Gerais – Deveres	31
Artigo 37º - Deveres e Direitos do Pessoal	32

CAPÍTULO XIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 38º - Comissão de Residentes	33
Artigo 39º - Manifestações Religiosas e Políticas	33
Artigo 40º - Falecimento do Utente	33
Artigo 41º - Proteção dos Dados Pessoais	34
Artigo 42º - Interpretação do Regulamento e Integração de Lacunas	34
Artigo 43º - Foro Competente	34
Artigo 44º - Entrada em Vigor	34



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º

Âmbito de Aplicação

1. A CASA DE REPOUSO ALEXANDRE FERREIRA, adiante designada por **CRAF**, é uma estrutura residencial para idosos pertencente a **INVÁLIDOS DO COMÉRCIO**, adiante também designada por **Instituição**, tem o estatuto de instituição particular de solidariedade social, está inscrita na Direcção-Geral da Solidariedade e Segurança Social como associação de solidariedade social e rege-se pelas seguintes normas.

2. **INVÁLIDOS DO COMÉRCIO** tem a sua sede em Lisboa, na Rua Alexandre Ferreira, nº 48 - A, freguesia do Lumiar.

Artigo 2º

Definição

A **CRAF** é uma estrutura residencial permanente, destinado a pessoas idosas em situação de risco de perda de independência ou de autonomia, no qual se presta um conjunto de serviços necessários ao seu bem-estar.

Este equipamento rege-se pelas disposições estatutárias, mas está sujeito ao regime estabelecido pela Portaria n.º 67/2012, de 21 de março e demais legislação em vigor e às normas orientadoras emitidas pelos serviços competentes.

Artigo 3º

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

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



Artigo 4º

Serviços Assegurados e Actividades Complementares Desenvolvidas

A **CRAF** realiza as actividades de apoio à população idosa e à família e comunidade nas seguintes valências:

- 1.1. – Estrutura Residencial Para Idosos;
- 1.2. – Ala Residencial José Manuel Dias;
- 1.3. – Creche.

Artigo 5º

Patrono

O equipamento da Casa de Repouso Alexandre Ferreira e as demais valências a ele associado festeja o seu patrono, **Alexandre Ferreira**, na data em que se assinala o aniversário da fundação de Inválidos Comércio, que teve lugar no dia 10 de abril do Ano de 1929.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE SELECÇÃO E ADMISSÃO DOS CLIENTES/UTENTES

Artigo 6º

Condições de Admissão

1. Poderão ser admitidos os indivíduos que tenham exercido a sua atividade profissional no comércio, nos serviços administrativos de empresas públicas ou privadas ou em quaisquer organismos ou instituições do sector privado, bem como aqueles que, à data da aprovação dos estatutos de **INVÁLIDOS DO COMÉRCIO** – 29 de Março de 1985 – , já fossem sócios efetivos da **Instituição**.
2. Podem, também, ser admitidos os cônjuges e viúvas/os dos indivíduos referidos no número anterior, bem como os empregados da **Instituição** que nela tenham trabalhado mais de 20 (vinte) anos.
3. Só poderão ingressar na Estrutura Residencial para Idosos/Lar da **Instituição**, observando o disposto nos pontos anteriores, os indivíduos que, por razões de idade, incapacidade e outras circunstâncias individuais ou familiares, se mostrem de algum modo carecidos, mas que não



sejam portadores de doenças física e ou mentais agudas, consideradas não controláveis e que possam, não só comprometer o seu bem-estar, como pôr em risco o normal funcionamento do equipamento.

4. Para além destes, poderão ser admitidos outros indivíduos referenciados pelos serviços competentes do Órgão de Tutela, ainda que a sua admissão tenha de ser objecto de articulação e decisão conjunta da Tutela e da Direção da **Instituição**.

Artigo 7º

Critérios de Admissão dos Clientes/Utentes

1. A admissão de pessoas idosas depende, para além dos requisitos atrás mencionados, do seu enquadramento nas seguintes situações:

- a) Encontrar-se numa situação de incapacidade física ou psíquica;
- b) Encontrar-se numa situação de isolamento por razões de inexistência de família ou ruptura/desajustamento familiar grave;
- c) Falta de residência ou insuficiência de condições mínimas de habitabilidade;
- d) Insuficiência de recursos materiais e financeiros;
- e) Não sofrer de anomalia psíquica que torne o seu portador prejudicial ao regular funcionamento do equipamento.

2. Na admissão, dar-se-á preferência aos candidatos que reúnam o máximo de requisitos indicados no número anterior e, também, ao facto de serem sócios da **Instituição**.

3. As candidaturas são submetidas a uma grelha de avaliação, cuja pontuação servirá de referência para o processo de seleção.

4. À Direção fica reservado o direito de analisar a procedência ou não de determinados pressupostos que possam eventualmente colidir com as orientações atrás expostas e decidir em conformidade com as conclusões que venha a extrair dessa análise.



Artigo 8º

Candidatura

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

1.1. Bilhete de Identidade ou cartão de cidadão do candidato e do representante legal, quando necessário;

1.2. Cartão de Contribuinte;

1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social;

1.4. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;

1.5. Relatório médico comprovativo da situação clínica do candidato, quando solicitado;

1.6. Comprovativo dos rendimentos do candidato e do agregado familiar;

1.7. Declaração assinada pelo candidato autorizando a informatização dos seus dados pessoais para efeitos de elaboração do processo de candidato.

2. A Ficha de Identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos Serviços de Ação Social do respetivo equipamento.

3. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule ou determine a tutela/curatela.

4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a organização do processo de candidatura e a apresentação dos respectivos documentos probatórios, devendo, todavia, a equipa técnica iniciar desde logo a organização do referido processo.

Artigo 9º

Admissão dos Clientes/Utentes

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico do Serviço de Ação Social do equipamento, a quem compete elaborar proposta de admissão e submetê-la à Direção de **INVÁLIDOS DO COMÉRCIO** ou ao membro da Direção a quem tiver sido cometido o pelouro da admissão de candidatos.



2. Da decisão deverá ser dado conhecimento ao candidato e ao seu representante legal, quando exista.

Artigo 10º

Processo Individual do Utente

1. O Processo Individual do Utente constitui um documento de registo identificador do Utente e da sua situação no âmbito do equipamento e é, obrigatoriamente, constituído por:

- a) Processo Administrativo;
- b) Processo Clínico;
- c) Processo Psicossocial;
- d) Processo Financeiro.

1.1. Devem constar do Processo Administrativo:

- Dados de Identificação pessoal do Cliente/Utente
 - Nome
 - Sexo
 - Estado Civil
 - Data de Nascimento
 - Naturalidade (freguesia, concelho e distrito)
 - Nacionalidade
 - Nº de Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade
 - Nº do Cartão de Contribuinte
 - Nº do Cartão do Utente da Segurança Social
 - Morada do domicílio actual ou último domicílio do Cliente/Utente e do representante legal
 - Dados relativos à situação de proteção social do Cliente/Utente
 - Dados relativos à situação económica do Cliente/Utente
 - Situação profissional do Utente
 - Habilitações literárias do Cliente/Utente
 - Dados relativos à situação do Utente no equipamento e à prestação de serviços
 - Data e motivo principal de admissão
 - Tipo de alojamento



- Tipo de prestação de serviços
- Data e motivo de saída
- Montante da comparticipação do Utente
- Dados relativos aos representantes legais do Cliente/Utente ou familiares que constituam a rede informal de apoio
- Nome
- N° de Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade
- N° do Cartão de Contribuinte
- Domicílio e contactos telefónicos
- Grau de parentesco
- Tipo de representação legal

Ao Processo Administrativo deve ser anexa a Ficha de Admissão.

1.2. Devem constar do Processo Clínico:

- História clínica do Cliente/Utente
- Ficha de anotação e prescrição médica
- Ficha de avaliação clínica e de dependências
- Ficha de registo de valores vitais
- Ficha de utilização de ajudas técnicas

O Processo Clínico deve ser elaborado pelos profissionais de saúde que prestam cuidados ao Utente e o seu acesso é restrito, nos termos da legislação em vigor.

Ao Processo Clínico devem ser anexados, sempre que possível, os diagnósticos clínicos e exames realizados.

1.3. Devem constar do Processo Psicossocial:

- Caracterização do Cliente/Utente
- História de vida
- Avaliação da personalidade e processos cognitivos



- Interesses e atividades da vida diária
- Caracterização sócio/familiar
- Caracterização da situação habitacional

O Processo Psicossocial deve ser elaborado pelo Director Técnico do equipamento ou por profissional habilitado para o efeito.

O acesso ao Processo é restrito ao pessoal técnico responsável pela sua elaboração.

2. No âmbito das respostas sociais que impliquem alojamento, sempre que o Cliente/Utente se encontrar em situação de incapacidade para gerir a sua pessoa e bens, e até nomeação judicial de representante legal, deverá ser igualmente constituído um processo relativo aos actos a realizar no âmbito da gestão de negócios, que se designa por Processo Financeiro.

2.1. Devem constar do Processo Financeiro:

- Inventário dos bens que o Cliente/Utente possui no equipamento
- Mapa de movimentos financeiros mensais, com indicação das quantias, datas dos movimentos e justificação
- Documentos probatórios das despesas efetuadas com o Cliente/Utente
- Recibos comprovativos dos rendimentos do Cliente/Utente

3. Sem prejuízo da legislação em vigor sobre proteção de dados médicos, o Cliente/Utente e o seu representante legal têm acesso ao Processo Individual.

4. Os dados constantes do Processo Individual do Cliente/Utente devem ser atualizados sempre que se verificarem alterações.

Artigo 11º

Listas de espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, deverá tal situação ser comunicada ao Utente, e, caso exista lista de espera informar de qual a posição o Cliente/Utente nela ocupa.



2. A lista de espera deverá ser objeto de uma avaliação sistemática, de preferência de 12 em 12 meses.

Artigo 12º

Expurgo de Candidaturas

O Serviço de Ação Social deve proceder ao **expurgo** dos processos de candidatura em que se verifiquem todos ou algum dos seguintes pressupostos:

- a) Candidaturas que tiverem sido formalizadas há mais de três anos e que entretanto não tenham sido alvo de pedido de renovação;
- b) Candidaturas de associados que passem a apresentar incumprimento no pagamento da respectiva quotização;
- c) Processos de candidatura que enfermem de incorrecto preechimento do respectivo requerimento;
- d) Quando se verifiquem informações injustificadamente falseadas;
- e) Candidaturas que apresentem patologias que possam, de algum modo, comprometer o regular funcionamento do equipamento;
- f) Quando, em casos específicos, se verifique que o equipamento não reúne as condições consideradas essenciais à satisfação das necessidades dos candidatos.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 13º

Instalações e Serviços Existentes

1. A CASA DE REPOUSO ALEXANDRE FERREIRA está sedeadada na Rua Alexandre Ferreira, 48- A, freguesia do Lumiar, 1769-007 Lisboa e as suas **instalações**, distribuídas por **áreas**, são compostas por:

Área de Acesso

- Átrio



Área de Circulação

- Corredores largos, com corrimões
- Portas com acessibilidade a cadeiras de rodas
- Elevadores e acessos de escadas a pisos superiores, nas edificações mais recentes
- Acesso de escadas a pisos superiores nas edificações mais antigas

Área de Direcção, Técnicos e Serviços Administrativos

- Gabinetes de Diretores
- Sala de Reuniões
- Gabinetes Técnicos
- Gabinetes Administrativos
- Área Polivalente
- Instalações Sanitárias

Área de Instalação do Pessoal não Administrativo

- Instalações próprias
- Instalações Sanitárias

Área de Convívio e de Atividades

- Salas de Estar e Convívio
- Instalações Sanitárias
- Com acessibilidade a cadeiras de rodas (só parcialmente)

Área de Refeições

- Salas para Refeições
- Instalações Sanitárias
- Com acessibilidade a cadeiras de rodas (só parcialmente)

Área de Quartos (com e sem WC)

- Quartos individuais com sanitários próprios
- Quartos duplos (só as instalações mais recentes possuem sanitários próprios)
- Quartos com 3 camas
- Instalações sanitárias de uso colectivo



2. Tendo em vista a prestação de todos os cuidados necessários ao Cliente/Utente, para o seu bem-estar, a Instituição dispõe dos seguintes serviços:

- a) Alojamento
- b) Alimentação
- c) Lavagem e Tratamento de Roupas
- d) Cuidados de Higiene e Conforto
- e) Assistência Médica e de Enfermagem
- f) Serviço de Fisioterapia e Reabilitação
- g) Serviço de Ocupação
- h) Serviços Administrativos
- i) Apoio Psicossocial

a) Alojamento

- Os Utentes/Clientes têm direito a utilizar todas as instalações que lhe são destinadas;
- A Estrutura Residencial dispõe de quartos, onde cada Cliente/Utente tem direito a uma cama, mesa de cabeceira, roupeiro e cadeira;

- Os casais ocuparão quartos adequados (de casal) mas, por motivo de separação ou falecimento de um dos cônjuges, o que ficar transitará para outro quarto, deixando assim o quarto livre para ser ocupado por outro casal.

b) Alimentação

- A **Instituição** assegura ao Cliente/Utente uma alimentação diversificada e adequada, incluindo a confecção de dietas terapêuticas, prescritas clinicamente e supervisionadas por Dietista;
- As refeições, por via de regra, são servidas em salas de refeitório;
- Em caso de incapacidade ou de anormal incomodidade, as refeições poderão, pontualmente, ser servidas no quarto ou em qualquer outro lugar que o responsável Técnico considere conveniente e adequado;



- A **Instituição** elabora e afixa em local próprio, semanalmente, o mapa de ementas das refeições principais, com o seguinte horário:

- a) Pequeno – almoço das 08.30 às 09.30 horas
- b) Almoço das 12.00 às 13.00 horas
- c) Lanche das 15.00 às 16.00 horas
- d) Jantar das 18.30 às 19.30 horas

- A **Instituição**, para além das refeições referidas anteriormente, garante ainda um suplemento alimentar ao deitar;

- O Horário das Refeições afixado é para ser cumprido, salvo em casos devidamente justificados.

Nota: À Direcção da **Instituição** fica reservado o direito de alterar o horário das refeições sempre que se justifique e não ponha em causa o bem-estar do Cliente/Utente.

- Em situação de ausência, o Cliente/Utente deverá avisar a **Instituição** com 24 horas de antecedência.

c) Lavagem e Tratamento de Roupas

- No acto de admissão dos Clientes/Utentes, as peças de vestuário e outros artigos, previamente solicitados na fase final do processo de candidatura, são marcados pelos Serviços de Rouparia;

- É elaborado um Inventário dos pertences do Cliente/Utente que será alterado conforme as necessidades;

- A lavagem e tratamento de toda a roupa salvo peças que requeiram cuidados especiais, são assegurados pela **Instituição**, através dos Serviços de Lavandaria e Rouparia.

d) Cuidados de Higiene e Conforto

- Cabe à **Instituição** a responsabilidade pela higiene e o conforto diários dos Clientes/Utentes e das instalações.



e) Assistência Médica e de Enfermagem

- Os cuidados médicos e de enfermagem são garantidos pela **Instituição**, quer ao nível preventivo, quer ao nível curativo, mantendo os Clientes/Utentes o seu Médico de Família. As consultas de especialidade ficam condicionadas à disponibilidade existente nos Serviços de Saúde da Comunidade e deverão ser solicitados pelo Médico de Família (no caso dos Clientes/Utentes não dependentes) ou pelos Médicos da **Instituição** (no caso dos Clientes/Utentes dependentes acolhidos no SAD – Serviço de Apoio a Dependentes);
- É vedado a qualquer funcionário ministrar qualquer tipo de droga ou medicamento que não sejam previamente autorizados pelo Médico Assistente ou pelo Diretor Clínico da **Instituição**;
- IC/IPSS procurará promover sempre que possível o acompanhamento do Cliente/Utente nas deslocações em urgências, consultas externas e meios auxiliares de diagnóstico, em unidades de serviços públicos de saúde da área geográfica da CRAF, se estes forem supervisionados pelos serviços de saúde de IC. Em caso de impedimento por parte dos serviços de IC nesta matéria, essa responsabilidade recai nas pessoas significativas dos Utentes. As situações de exceção são devidamente objeto de análise e posterior ponderação;
- Todos os demais apoios nomeadamente acompanhamento, deslocações ou despesas com transporte, mesmo em serviço de urgência, não abrangidos no ponto anterior, serão integralmente suportados pelos Clientes/Utentes;
- Constituem igualmente encargos dos Clientes/Utentes a parte que não lhe seja comparticipada pelos serviços do SNS ou subsistema de saúde que se lhe aplique dos custos de medicamentos, produtos de cosmética, farmacêuticos, próteses, ajudas técnicas ou outros e quaisquer meios terapêuticos, assistência médica exterior à **Instituição**, internamentos em clínicas e hospitais, intervenções cirúrgicas, tratamentos especializados, meios de diagnóstico, bem como todas as despesas não abrangidas nos artigos do presente Regulamento;
- A imputação dos consumos e despesas efetuadas pelos Clientes/Utentes no ponto anterior são debitadas nos recibos correspondentes às comparticipações mensais referentes ao mês seguinte às respetivas aquisições.



f) Serviço de Fisioterapia e Reabilitação

- Numa perspectiva de acompanhamento e reabilitação dos Clientes/Utentes, o Serviço de Fisioterapia e Reabilitação está equipado com os equipamentos necessários ao seu apoio, nesta valência, nomeadamente aparelhos para electroterapia;
- Este Serviço é assegurado por profissionais ao Serviço da **Instituição**.
- Os tratamentos de Fisioterapia só poderão ser ministrados quando recomendados pelos clínicos da **Instituição**.

g) Serviço de Ocupação

- O Serviço de Ocupação da ERPI/Lar tem por finalidade a organização de atividades de animação sócio-cultural e recreativas, promovendo sempre a participação ativa dos Clientes/Utentes;
- A participação nas várias actividades é voluntária e escolhida pelo próprio Cliente/Utente, de acordo com a sua motivação e aptidão.

h) Serviços Administrativos

- Os Serviços Administrativos têm por finalidade resolver os assuntos de ordem administrativa e financeira.

i) Apoio Psicossocial

- O apoio psicossocial é desenvolvido no equipamento mediante a prestação de serviços que dispõem de respostas sociais adequadas e visa informar, orientar e apoiar social e psicologicamente pessoas em situações de dependência física, mental ou social, transitória ou permanente, resultante ou agravada por isolamento geográfico, doença crónica, situação de doença, ausência ou perda de familiares, amigos e vizinhos que prestavam apoio, deficiência física ou mental, alta hospitalar com necessidade de cuidados de saúde continuados.

3. A gratuitidade dos serviços a que se referem as alíneas e) e f) depende da avaliação da situação económico-financeira da **Instituição**, a fazer anualmente pela Direcção.



Artigo 14º

Caracterização das Instalações Sociais

Apesar da Estrutura Residencial para Idosos de **Inválidos do Comércio** ser desenvolvida em edifício próprio as instalações de alojamento coletivo ao apresentarem características distintas, destinam-se a públicos com especificidades próprias que passamos a descrever:

Sector de Apoio a Dependentes destinado ao acolhimento de indivíduos, de ambos os sexos, com mobilidade severamente condicionada - (dependentes).

Capacidade: **81** Clientes/Utentes

Ala Ricardo Covões encontra-se preparada para acolher população mista (mulheres, homens ou casais) que se encontrem em contexto de semi-dependência, podendo ainda enquadrar pessoas com dependência desde que se encontrem com aceitável orientação espaço temporal.

Capacidade: **40** Clientes/Utentes

Ala Joaquina Costa Dias Ferreira localizada em zona com edificado antigo, destina-se a acolhimento de população feminina, podendo estas apresentar perda parcial de autonomia.

Capacidade: **30** Clientes/Utentes

Ala António Augusto e Sousa disposta em duas zonas de edificado, uma de construção antiga e outra em estrutura de raiz, destina-se a acolher população mista, (mulheres, homens ou casais), que se encontrem autónomos ou parcialmente dependentes.

Capacidade: **32** Clientes/Utentes

Ala Alfredo Cabral localizada em R/C e 1º andar em construção de raiz, reúne condições para o acolhimento de população mista (mulheres, homens ou casais, que se encontrem autónomos ou parcialmente dependentes).

Capacidade: **36** Clientes/Utentes

Pavilhão António Casanova localizado em edifício próprio com dois pisos, encontra-se especialmente preparado para acolher casais e população feminina, muito embora possa enquadrar homens em quartos individuais, que revelem autonomia total ou parcial.

Capacidade: **74** Clientes/Utentes



Artigo 15º

Familiares e Amigos

1. Os Clientes/Utentes podem ser visitados por familiares e amigos, sempre que o pretendam, mas desde que não ponham em causa a sua privacidade e o descanso dos outros ou os cuidados de manutenção.

2. Os passeios, fins-de-semana, férias com familiares e amigos devem ser comunicados ao S.A.S., com a devida antecedência, assim como a hora de saída e a hora provável da entrada no equipamento e o número de telefone a fim de, em caso de necessidade ser estabelecido um eventual contacto. Nestas circunstâncias, e caso os Clientes/Utentes já não possuam condições de autonomia de vontade, os responsáveis têm de assinar uma declaração comprometendo-se a cuidar do Utente, até ao seu regresso efetivo à **Instituição**.

3. O horário determinado para as visitas de Utentes/Clientes abrange o período das 14h30 às 19h30.

4. Todos os Utentes/Clientes residentes no SAD têm direito a receber visitas no horário estabelecido para as restantes unidades residenciais, exceto:

- a) Quando se verificarem razões de natureza clínica, casos em que o Diretor Clínico e ou Enfermeiro Chefe, com a anuência da Direção, deverão determinar essa restrição;
- b) Quando o Utente/cliente comunique aos responsáveis do Serviço onde se encontra internado, que não deseja receber visitas;
- c) Nos períodos em que seja necessário prestar cuidados de conforto e/ou saúde ao próprio Utente ou aos Utentes que partilhem o mesmo quarto.

4. 1 Sala de Observação no SAD

- As visitas aos Utentes/Clientes internados na Sala de Observações do SAD são determinadas caso a caso, de acordo com a situação clínica do próprio Utente e dos restantes utentes que se encontrem nesta unidade.

- As visitas no SO serão, em regra, limitadas a um visitante por utente.

- As visitas devem respeitar as orientações estabelecidas pela equipa de saúde.



5. Reserva-se o direito à Instituição de interditar as visitas que causem ou tenham causado perturbações ao bom funcionamento da mesma, ou por indicação do Cliente /Utente.

6. Apesar de se encontram interditas a entrada e saída das visitas a Utentes que não respeitarem o horário para o efeito estabelecido, serão salvaguardadas todas as situações consideradas de exceção, carecendo ainda assim, de prévia autorização e devida sinalização.

Artigo 16º

Quadro de Pessoal

1. O quadro do pessoal deste equipamento encontra-se afixado em lugar visível, contendo o efectivo de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

2. O número de profissionais técnicos e de apoio será o necessário e suficiente, por forma a garantir a qualidade dos serviços prestados.

CAPÍTULO IV

DIRECÇÃO E FUNCIONAMENTO

Artigo 17º

Direção Técnica

1. O equipamento é dirigido por um Diretor Técnico, que é responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas e orientações em vigor e a quem compete, designadamente:

a) Assegurar a observância das regras estabelecidas no presente regulamento e decidir sobre os assuntos e questões que lhe sejam colocadas;

b) Coordenar, orientar e controlar tecnicamente as actividades desenvolvidas no equipamento, assumindo a responsabilidade pela programação global das mesmas;

c) Elaborar a proposta do Plano Anual de Actividades e de Orçamento, a submeter à Direção da **Instituição**;



- d) Promover reuniões com os Utentes e com o pessoal do equipamento, nomeadamente sensibilizando este último para a problemática da pessoa idosa;
- e) Propor a afectação de meios materiais e humanos necessários ao bom funcionamento do equipamento e proceder à sua conveniente gestão;
- f) Propor as acções de formação e reciclagem do pessoal, afecto ao equipamento, de acordo com as necessidades deste e as funções a desempenhar, segundo plano de formação a apresentar anualmente.

2. O Director Técnico deve estar habilitado com formação no âmbito das ciências sociais e humanas, e o nome, formação e conteúdo funcional encontram-se afixados em lugar visível.

Artigo 18º

Funcionamento

A **Instituição**, na valência da Estrutura Residencial para Idosos, funciona 24 horas por dia, de segunda-feira a domingo, 365 dias por ano.

CAPÍTULO V

DIREITOS E DEVERES

Artigo 19º

Direitos, Deveres e Obrigações dos Clientes/Utentes

1. O Cliente/Utente tem direito a:

- a) Ser respeitado na sua individualidade e privacidade, e a que não seja invadido o seu espaço privado sem prévio aviso;
- b) Uma organização que lhe garanta uma vida confortável e que favoreça a sua autonomia;
- c) Prestação de cuidados de saúde, nomeadamente assistência médica, medicamentosa e de enfermagem, nos termos previstos no presente regulamento;
- d) Prestação de cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, designadamente, alimentação (com respeito pelas prescrições médicas), cuidados de higiene e conforto e de ocupação;



- e) Participar nas atividades sociais do equipamento e ser ouvido sempre que existam decisões que lhe digam respeito;
- f) Assistência religiosa sempre que seja solicitada;
- g) Dirigir reclamações ao Director Técnico do equipamento e/ou à Direção;
- h) Usar o telefone com o mínimo de privacidade, sempre que o desejar, suportando o pagamento de chamadas feitas;
- i) Instalar no seu quarto, para uso pessoal um televisor e/ou aparelho de rádio desde que o respectivo uso não afecte a tranquilidade do equipamento;
- j) Utilizar o equipamento que seja colocado à disposição dos Utentes;
- k) Dispor de liberdade de deslocação dentro e fora do equipamento, com exceção das zonas de serviço e outras áreas restritas, devidamente assinaladas;
- l) A ser visitado por familiares ou amigos sempre que o pretenda e desde que nada o impeça, comunicando o fato ao Diretor Técnico ou ao seu substituto institucional;
- m) As saídas devem processar-se pela portaria, salvo circunstâncias excepcionais ou motivos de urgência, no horário estabelecido para o respectivo funcionamento;
- n) A portaria da **Instituição** mantém-se aberta desde as 07h00 até às 24h00;
- o) A Direção Técnica pode condicionar as saídas dos Utentes, em situação de comprovada incapacidade física ou anomalia psíquica, de modo a garantir a satisfação das condições da sua segurança pessoal.

2. O Cliente/Utente deve:

- a) Observar o cumprimento das disposições constantes do presente regulamento;
- b) Proceder ao pagamento da participação mensal e/ ou familiar nos serviços Administrativos – Tesouraria, até ao dia 25 do mês a que digam respeito;
- c) Pagar quaisquer outras despesas, por serviços ou bens de que usufrua e não abrangidos pela participação mensal, referente ao serviço de lar prestado;
- d) Manter actualizado um conjunto de peças de vestuário e artigos de higiene pessoal, constante de uma lista fornecida pelos Serviços da Instituição, aquando da admissão;
- e) Participar, na medida das suas capacidades, na vida diária do equipamento;
- f) No caso de se ausentar do equipamento, comunicar, com a devida antecedência, ao Diretor Técnico e/ou Encarregada de Setor a hora de saída e a hora provável da entrada no mesmo,



bem como um número de telefone através do qual, em caso de necessidade, possa ser estabelecido um eventual contacto;

g) Comunicar ao Diretor Técnico a saída definitiva do equipamento, fazendo-o sempre por escrito e com a antecedência de 30 dias, face à data de saída, sob pena de responsabilidade no pagamento total desse mês ou do mês seguinte, conforme o caso;

h) Ter boa conduta moral e observar as leis da boa convivência, evitando tudo o que possa incomodar os outros, ou perturbar a paz e tranquilidade do equipamento;

i) Observar as regras de limpeza que lhe sejam transmitidas, ou que se encontrem afixadas, bem como evitar a deterioração imprudente das instalações e equipamentos postos à sua disposição.

3. Não é permitido ao Ciente/Utente:

a) Trazer para a ERPI/ Lar bebidas alcoólicas, para si ou para os outros Utentes;

b) Entrar no Lar embriagado ou depois da hora estipulada, sem motivo justificado;

c) Fumar na sala de refeições ou levar para esse local bebidas alcoólicas;

d) Fazer barulho ou manter luzes acesas, que perturbem o descanso dos demais Utentes;

e) Fumar no quarto ou em locais que não sejam para isso designados;

f) Secar roupa ou possuir alimentos no quarto que provoquem mau cheiro por deterioração;

g) Usar no quarto qualquer fogão ou máquina para confecção ou aquecimento de alimentos;

h) Praticar todo e qualquer ato que possa lesar outros Clientes/Utentes ou funcionários;

i) Fazer uso de automedicação, ou suspender a medicação prescrita, sem o conhecimento prévio do serviço competente; não é ainda permitido aos familiares entregarem directamente ao Utente qualquer tipo de medicação, suplemento alimentar ou vitamínico sem conhecimento do serviço competente;

j) Divulgar informações que violem a privacidade dos Utentes/Clientes ou que afetem os interesses da **Instituição**;

l) Possuir ou ter à sua guarda qualquer animal que por qualquer forma possa perturbar a tranquilidade dos utentes ou ser potencial causador de acidentes.



CAPITULO VI

Tabelas de Comparticipações

Artigo 20º

Tabela de Comparticipações

1. A tabela de comparticipações deverá ser calculada de acordo com a legislação em vigor.
2. É norma da Instituição, aquando de qualquer admissão na Estrutura Residencial para Idosos, transferir para a nova morada todos os vales de pensões e/ou outras reformas do utente, sendo essa alteração comunicada pela **Instituição** ao Centro Nacional de Pensões ou outras entidades. Todavia, os referidos vales, ou outros títulos de pagamento, devem ser entregues aos seus titulares ou familiares.
3. Os Utentes beneficiários da Caixa Geral de Aposentações ou que recebam as suas pensões de reforma através de conta bancária deverão mencionar sempre quais as pessoas autorizadas a efectuar os movimentos referentes a essa conta, por forma a que possam ser chamados pela **Instituição**, sempre que tal se revele necessário, para satisfazer os compromissos assumidos pelo Utente.
4. A Direção de **Inválidos Comércio** poderá prover, na ERPI/Lar, ao acolhimento atípico de Clientes/Utentes, que por não se encontrarem abrangidos pelo Acordo de Cooperação, é livre a fixação do valor das referidas comparticipações familiares, não podendo estas todavia atingir importâncias idênticas e/ou superiores às médias praticadas na rede lucrativa, prevendo-se, sempre que solicitado a revisão contratual, nos termos da legislação em vigor.

CAPÍTULO VII

Agregado Familiar

Artigo 21º

Conceito de Agregado Familiar

Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidades, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:



- a) Cônjuge, ou pessoas em união de facto há mais de dois anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral , até ao 3.º grau;
- c) Parentes e afins menores, na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o Utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo Utente.

Artigo 22º

Rendimentos do agregado familiar

1. O valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos seus elementos.

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente;
- c) De pensões;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Prediais;
- f) De capitais;
- g) Outras fontes de rendimento.

2.1 O valor das taxas a aplicar aos rendimentos Prediais e de Capitais encontram-se definidos na Circular de Orientação Normativa n.º 5, de 16 de dezembro de 2014.

Artigo 23º

Comparticipação Familiar

1. A participação do Utente devida pela utilização do equipamento – Estrutura Residencial para Idosos resulta da aplicação de uma percentagem definida para a ERPI, sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.



A percentagem de 75% estipulada para a Estrutura Residencial para Idosos/Lar poderá ser elevada até 90% do rendimento do Utente nas seguintes situações:

- a) Idosos 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, alimentação, vestuário e locomoção;
- b) Idosos necessitados, com carácter permanente, de cuidados específicos de recuperação da saúde que onerem significativamente o respetivo custo;
- c) Idosos, que no momento da admissão, não estejam, a receber o complemento por dependência de 1.º grau, mas que tenha sido requerida a sua atribuição.

2. As comparticipações dos utentes, em regra, são objeto de revisão anual, a qual deverá ser efetuada no início do ano civil.

3. O valor do rendimento mensal líquido do Utente é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, incluindo o valor do complemento por dependência.

4. Sempre que haja atualização das pensões e/ou reformas, a Direção da **Instituição** procederá à atualização da comparticipação do Utente, sempre em conformidade com as normas definidas nos números anteriores.

5. Para a resposta social ERPI, o agregado familiar considerado é apenas a pessoa destinatária da resposta.

6. Devido ao enquadramento legal das comparticipações familiares consignado na Circular Normativa n.º 4, de 16/12/14 da DSAS/DASCN, a Direção da **Instituição** poderá, sempre que necessário e possível, incluir o apoio financeiro familiar como suporte dos encargos dos Utentes/Clientes na valência – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, desde que o valor das comparticipações (utentes/clientes, famílias e subsídio estatal) não ultrapasse em média os valores de referência consignados em Protocolo acordado entre o MTSS e a CNIS e se comprove a capacidade económica de cada agregado familiar.



7. A forma de apuramento da capacidade económica para a determinação do valor da comparticipação familiar dos descendentes ou de outros familiares, é determinado em função da sua disponibilidade financeira, com base na análise de provas documentais exigíveis para o efeito. O montante apurado das referidas comparticipações familiares consta do contrato a assinar entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada.

8. Os valores referentes aos anos subsequentes serão actualizados tendo em conta a atualização dos fatores constantes na norma atrás descrita.

Caso venha a ser ponderada a comparticipação familiar, a mesma será paga mensalmente até ao dia 25 de cada mês, contra recibo, nos serviços da Tesouraria do equipamento social, pelo Cliente/Utente ou seu responsável legal.

Artigo 24º

Cálculo do Rendimento “per capita”

O cálculo do rendimento “per capita” mensal do agregado familiar é efectuado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo:

R = Rendimento “per capita”

RAF = Rendimento anual ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

Artigo 25º

Despesas Fixas

1. Consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente, do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou da prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;



- c) Os encargos médios mensais com transportes públicos, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado e em caso de doença crónica;
- e) Despesas com comparticipação de familiar em ERPI exterior a IC.

Artigo 26º

Redução da Comparticipação Familiar

1. Haverá lugar a redução de 10% na comparticipação mensal do Cliente/Utente quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

2. Nos casos de as admissões dos Utentes/Clientes na resposta social da ERPI/Lar ocorrerem durante a primeira quinzena, o 1º pagamento será efetuado pelo valor total da comparticipação mensal acordada.

3. A redução de 50% da comparticipação mensal dos Utentes/Clientes pelo início da sua frequência na ERPI só terá lugar se as respetivas admissões forem realizadas após o dia 15 de cada mês.

4. Consideram-se ausências justificadas as seguintes situações, desde que devidamente comprovadas: internamento hospitalar e ausência por motivo de férias, não podendo esta última ausência ultrapassar os 45 dias anuais. A não entrega do comprovativo que justifique as ausências referidas ou a constatação de outras situações que não se incluam nas mencionadas são consideradas como ausências injustificadas, o que dá lugar ao pagamento da totalidade da mensalidade/comparticipação familiar.

5. Não haverá lugar a redução na comparticipação familiar desde que se registre mais do que 1 elemento a frequentar a resposta social.

6. Nos casos de caducidade do contrato por falecimento ou desistência, o valor da mensalidade será considerada por períodos de 15 dias, isto é:
Até ao dia 15 será considerada a redução da mensalidade em 50%, a partir do dia 15 a mensalidade será devida por inteiro.



7. As desistências deverão ser comunicadas à **Instituição** com a antecedência de 30 dias.

Artigo 27º

Situações Especiais

A Direção da **Instituição**, sob proposta da Direção Técnica do Equipamento, pode reduzir, suspender ou dispensar o pagamento das participações, sempre que for devidamente justificada tal concessão.

CAPÍTULO VIII

Comparticipação Financeira Adicional

Artigo 28º

Comparticipação Financeira Adicional

A **Instituição** pode requerer a atribuição da participação financeira adicional prevista na cláusula VI dos Protocolos de Cooperação ao Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Lisboa, nos termos previstos no Despacho n.º 9400/2001, do SESSS, de 4 de maio de 2001 e demais normativos em vigor.

CAPÍTULO IX

Contrato

Artigo 29º

Contrato de alojamento

1. Nos termos do Despacho Normativo n.º 31/2000, de 21 de Junho, e no âmbito dos acordos de cooperação celebrados, entre o Cliente/Utente ou seu representante legal e a **Instituição**, deve ser celebrado por escrito um contrato de alojamento e prestação de serviços, em dois exemplares, sendo um exemplar para o primeiro outorgante (Utente ou seu representante legal) e outro para o segundo outorgante (**Instituição**), destinado ao Processo Individual do Utente.

2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os Utentes, seus familiares ou responsáveis, devem manifestar integral adesão.



3. Para o efeito consignado no número anterior, os Utentes, seus familiares ou responsáveis, após a entrega de um exemplar deste regulamento e explicação oral do seu conteúdo, devem assinar o documento comprovativo da celebração do contrato, com a emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.

Artigo 30º

Cessaçãõ do Contrato

A cessaçãõ do contrato de alojamento pode ocorrer por:

- a) Caducidade;
- b) Revogaçãõ por acordo;
- c) Resoluçãõ por iniciativa de qualquer das partes.

Artigo 31º

Caducidade

O contrato de alojamento caduca, nomeadamente:

- a) Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de ser desenvolvida a actividade dos equipamentos e serviçõs envolvidos na resposta social em referênciã;
- b) Com a dissoluçãõ da Casa de Repouso Alexandre Ferreira ou com a alteraçãõ do seu escopo estatutário para fins incompatíveis com a prestaçãõ do serviçõ de acolhimento na Estrutura Residencial para Idosos;
- c) Com o falecimento do Cliente/Utente ou, salvo acordo em contrário, sempre que o Cliente/Utente se ausentar por período superior a 30 dias consecutivos, sem autorizaçãõ prévia;
- d) Atingido que seja o prazo pelo qual foi estabelecido, no caso de acolhimento temporário;
- e) Podem as partes revogar o contrato de alojamento quando nisso expressamente acordem;
- f) O acordo deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos, bem como regulamentar os direitos e obrigações das partes decorrentes da cessaçãõ;
- g) No caso de violaçãõ dos deveres consignados no presente Regulamento, a Direçãõ Técnica advertirá o Cliente/Utente em falta, intimando-o ao seu cumprimento.



Artigo 32º

Justa Causa de Suspensão ou Resolução

1. A Direção do equipamento social denominado de Casa de Repouso Alexandre Ferreira reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato de alojamento sempre que os Clientes/Utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, que ponham em causa ou que prejudiquem a organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos.

2. O contrato de alojamento pode ainda ser suspenso sempre que o Cliente/Utente, nomeadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde:

- a) Necessite de cuidados especiais que não possam ser garantidos pela estrutura institucional;
- b) Seja fator de perturbação do bem-estar dos restantes Utentes do equipamento.

3. A decisão de suspender ou de resolver o contrato de alojamento é da competência da Direção da Casa de Repouso Alexandre Ferreira, sob proposta da Direção Técnica, após prévia audição do Cliente/Utente e do seu representante legal, devendo ser-lhes dado conhecimento da nota da referida ocorrência.

Artigo 33º

Resolução por Parte do Utente

Independentemente de justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual da **Instituição**, o Cliente/Utente, por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao contrato por mera declaração dirigida à Direção da Casa de Repouso Alexandre Ferreira, com a antecedência mínima de 30 dias.

CAPITULO X

Reclamações

Artigo 34º

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este equipamento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado à Direção pelo Cliente/Utente, sempre que o desejar.



CAPITULO XI

Bens dos Clientes/Utentes

Artigo 35º

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes/Utentes

1. A **Instituição Inválidos do Comércio** só se responsabiliza pelos objectos e valores que os Clientes/Utentes da Instituição confiarem à sua guarda.

2. Os bens e valores dos Clientes/Utentes que se encontrem à guarda da Instituição devem ser discriminados em lista a elaborar na presença de três (3) testemunhas, no mínimo, e será assinada por estas, pelo Utente, familiar ou representante legal. Uma cópia desta relação deverá ser entregue ao Serviço Social.

3. Por questões de maior acessibilidade e segurança, é permitido aos Clientes/Utentes a abertura de uma conta-corrente nos serviços da Tesouraria de Inválidos do Comércio, que movimentarão segundo as suas necessidades mas sempre observando os procedimentos contabilísticos adequados a este tipo de operações (nomeadamente a emissão de talões de depósito e levantamento devidamente autenticados). A prestação deste serviço não implica, no entanto, a retribuição do depositário, nem remuneração do depositante pelo depósito efectuado.

4. A restituição de objetos ou valores depositados pelos Clientes/Utentes deve ser feita, contra recibo, nos Serviços Administrativos da Instituição, às horas de expediente, devendo todos os movimentos ser comunicados ao Técnico adstrito ao sector onde o Utente se encontra alojado.

5. Ressalvados os casos em que tenha sido nomeado representante legal para o Cliente/Utente, o Diretor Técnico do Equipamento ou o seu substituto institucional assumir-se-á como gestor de negócios, designadamente, daqueles que sofram de grave limitação da capacidade de autonomia.



CAPÍTULO XII INSTITUIÇÃO

Artigo 36º

Disposições Gerais – Deveres

1. A **Instituição** obriga-se a dar cumprimento ao seu Regulamento Interno.
2. Obriga-se a disponibilizar os serviços necessários ao bem-estar do Cliente/Utente.
3. Obriga-se a garantir a qualidade dos serviços prestados.
4. Obriga-se a manter actualizados os processos dos Clientes/Utentes.
5. Obriga-se a garantir a confidencialidade dos dados constantes nos processos dos residentes.
6. A Instituição dispõe de um livro de reclamações.
7. O presente Regulamento está em vigor dia 20 de Setembro de 2006, sendo alterado sempre que se considere necessário, no sentido de melhorar a qualidade do serviço prestado.
8. Das alterações será dado conhecimento aos Utentes através da sua afixação na **Instituição**.
9. A interpretação de eventuais lacunas e/ou omissões compete à Direção.
10. **O representante legal** designado pelo Utente, constitui perante IC/IPSS, o mediador das redes de suporte intrainstitucional, familiar e social a ele associadas, assumindo igualmente o papel de principal interlocutor, em matérias que necessitem de uma coordenação e aconselhamento casuístico de recursos; na gestão de conflitos, sempre em estreita articulação com os Serviços da **Instituição**.



Artigo 37º

Deveres e Direitos do Pessoal

1. Todo o pessoal deve:

- a) Proporcionar um adequado ambiente, por forma a garantir aos Clientes/Utentes uma vida confortável, respeitando, tanto quanto possível, a sua independência;
- b) Prestar todos os cuidados adequados à satisfação das necessidades dos Clientes/Utentes, designadamente alimentação, cuidados de higiene e conforto, de ocupação, bem como assegurar a prestação de cuidados psicossociais, médicos, de enfermagem e reabilitação, tendo em vista a manutenção da sua autonomia;
- c) Respeitar a individualidade e a privacidade dos Clientes/Utentes;
- d) Favorecer o relacionamento entre os Clientes/Utentes e destes com os familiares ou amigos, o pessoal do equipamento e a comunidade;
- e) Dar conhecimento ao Diretor Técnico, ou a este através da Encarregada do seu setor, de qualquer anomalia verificada, apresentando as suas críticas e sugestões;
- f) Zelar pela manutenção das instalações e evitar a deterioração dos equipamentos;
- g) Ter boa conduta moral e observar as leis da boa convivência entre si e com os Utentes;
- h) Participar em reuniões de equipa.

2. Não é permitido ao pessoal:

- a) Ausentar-se do local de trabalho sem dar conhecimento ao responsável;
- b) Aceitar gratificações, quer dos Clientes/Utentes, quer dos familiares, ou por qualquer forma extrair vantagem patrimonial;
- c) Divulgar informações que violem a privacidade dos Utentes/Clientes ou que afetem os interesses da **Instituição**;
- d) Tratar os Clientes/Utentes por “Tu” ou utilizar diminutivos para substituir o nome próprio;
- e) Guardar objetos ou dinheiro dos Clientes/Utentes;
- f) Negociar com os Clientes/Utentes da **Instituição**;
- g) Discriminar os Clientes/Utentes com base no estrato social, sexo, cor ou religião ou qualquer outro fundamento;
- h) Fazer-se acompanhar por familiares ou outras pessoas durante o período de trabalho, sem prévia autorização superior;



- i) Usar qualquer peça do uniforme/fardamento identificativo da Instituição fora do horário de serviço;
- l) Transportar para a **Instituição** os seus problemas de índole particular.

CAPÍTULO XIII DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 38º

Comissão de Residentes

1. Os Clientes/Utentes dispõem de capacidade organizativa para formar a sua própria Comissão. Será constituída por cinco (5) elementos e terá por função, entre outras, a de os representar sempre que necessário e servir de interlocutor privilegiado junto dos Corpos Diretivos.

2. São igualmente apoiadas todas as iniciativas de constituição de comissões destinadas a dinamizar as actividades socioculturais e recreativas, a levar a efeito na **Instituição**, devendo o facto ser comunicado à Direção pela Direção Técnica e por aquela rectificado.

Artigo 39º

Manifestações Religiosas e Políticas

A **Instituição Inválidos do Comércio** é inteiramente alheia a assuntos de ordem política e religiosa, **respeitando, no entanto, as escolhas individuais dos Utentes.**

Artigo 40º

Falecimento do Utente

1. Em caso de falecimento do Utente, os procedimentos a observar deverão respeitar a decisão transcrita na carta de última vontade:
 - a) Só em caso de escusa do responsável (ou responsáveis) pela observância dessa disposição competirá à **Instituição** assegurar apenas a realização da inumação do corpo.



2. Aquando da ocorrência do óbito do Utente, o responsável do setor deverá contactar os seus familiares ou a pessoa responsável, por ele indicada, no ato da sua admissão, no sentido de promover a transladação do corpo e a liquidação de todos os encargos devidos, quando constar no processo declaração de funeral a cargo dos familiares.

3. À data do falecimento, os bens que se encontrem na posse dos Utentes, bem como os que tenham sido confiados à guarda da Instituição, serão discriminados em lista a elaborar na presença de três (3) testemunhas, lista essa que será assinada por estas, pelo representante legal ou familiar, após o que serão entregues aos herdeiros do Utente depois de cumpridos os trâmites legais.

Artigo 41º

Protecção dos Dados Pessoais

1. A informatização dos dados constantes do Processo Individual do Cliente/Utente obedece à legislação em vigor sobre protecção de dados pessoais.

2. Os profissionais com acesso ao Processo Individual do Cliente/Utente devem observar o dever de sigilo, só podendo divulgar qualquer dado com a expressa autorização do Cliente/Utente.

Artigo 42º

Interpretação do Regulamento e Integração de Lacunas

1. As dúvidas suscitadas na interpretação do presente Regulamento e a integração dos casos omissos serão resolvidos por deliberação tomada em Reunião de Direção da Instituição ou, se for caso disso, por deliberação tomada em Reunião da Assembleia Geral.

2. O presente Regulamento e as alterações nele introduzidas deverão ser comunicadas à entidade da tutela – Instituto da Solidariedade e Segurança Social e Direção-Geral da Solidariedade e Segurança Social – e carecem da obtenção de parecer favorável.

Artigo 43º

Foro Competente

Em caso de conflito, o foro competente é o Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa.



Artigo 44º

Entrada em Vigor

O presente Regulamento encontra-se em vigor tendo sido ratificado pela Direção em 07 de Abril de 2015.