

# REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO <sup>1</sup>

## - RESIDÊNCIAS -

### ÍNDICE

#### CAPÍTULO I

##### DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º - Inválidos do Comércio .....	3
Artigo 2º - Objectivos do Regulamento .....	3
Artigo 3º - Âmbito de aplicação .....	3
Artigo 4º - Definição (enquadramento) .....	3
Artigo 5º - Direcção Técnica .....	4
Artigo 6º - Serviços e actividades complementares assegurados por Inválidos do Comércio .....	4

#### CAPÍTULO II

##### ADMISSÃO DE UTENTES

Artigo 7º - Condições de admissão.....	4
Artigo 8º - Critérios de admissão dos utentes.....	5
Artigo 9º - Candidatura.....	5
Artigo 10º - Admissão de utentes .....	6
Artigo 11º - Processo individual do utente .....	6
Artigo 12º - Listas de espera.....	8
Artigo 13º - Expurgo de candidaturas .....	8

#### CAPÍTULO III

##### INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 14º - Instalações e serviços existentes.....	9
Artigo 15º - Visitas de Familiares e amigos .....	13
Artigo 16º - Quadro de pessoal.....	13
Artigo 17º - Funcionamento .....	13

---

<sup>1</sup> Aprovado em **Março de 2010**  
Alterado em **Fevereiro de 2011**

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS, DEVERES E OBRIGAÇÕES**

Artigo 18º - Direitos, Deveres e Obrigações dos Utentes .....	14
Artigo 19º - Representante Legal .....	16
Artigo 20º - Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes.....	16

## **CAPÍTULO VI**

### **MODALIDADES DE ADESÃO, MENSALIDADES E REGALIAS**

Artigo 21º - Mensalidades .....	17
Artigo 22º - Reembolso do valor da alimentação.....	18

## **CAPÍTULO VII**

### **CONTRATO**

Artigo 23º - Contrato de alojamento.....	18
Artigo 24º - Cessação do contrato .....	19
Artigo 25º - Caducidade .....	19
Artigo 26º - Justa Causa de Suspensão ou Resolução .....	19
Artigo 27º - Resolução por Parte do Utente .....	20
Artigo 28º - Falecimento de Utentes .....	20

## **CAPÍTULO VIII**

### **COMPROMISSO DA INSTITUIÇÃO**

Artigo 29º - Disposições gerais – Deveres .....	21
Artigo 30º - Deveres do pessoal .....	21

## **CAPÍTULO IX**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

Artigo 31º - Comissão de Residentes .....	22
Artigo 32º - Manifestações Religiosas e Políticas.....	23
Artigo 33º - Livro de Reclamações .....	23
Artigo 34º - Protecção dos Dados Pessoais .....	23
Artigo 35º - Interpretação do Regulamento e Integração de Lacunas .....	23

Artigo 36° - Foro Competente .....	23
Artigo 37° - Entrada em vigor .....	23

## REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

##### Artigo 1° **Inválidos do Comércio**

A Associação “Inválidos do Comércio” é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, fundada em 10 de Abril de 1929, rege-se pelos Estatutos aprovados em Assembleia Geral de Sócios e tem como Patrono o seu sócio fundador Alexandre Ferreira.

##### Artigo 2° **Objectivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

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

##### Artigo 3° **Âmbito de aplicação**

- 1 - As **RESIDÊNCIAS**, também conhecidas por **RESIDÊNCIAS VITALÍCIAS** ou **RESIDÊNCIA ASSISTIDA**, constituem um complexo de infra-estruturas composto por alojamentos residenciais, de utilização vitalícia ou temporária, integrados na Casa de Repouso Alexandre Ferreira (CRAF), pertencente a **INVÁLIDOS DO COMÉRCIO**, cujas instalações têm sede em Lisboa, na Rua Alexandre Ferreira, nº 48-A, freguesia do Lumiar.
- 2 - **INVÁLIDOS DO COMÉRCIO**, adiante designada por **IC**, com o estatuto de Instituição Particular de Solidariedade Social, inscrita na Direcção-Geral da Segurança Social (agora Direcção-Geral da Solidariedade e Segurança Social) como associação de solidariedade social, assegura, sem prejuízo das demais valências de cariz social de que é também responsável, o funcionamento das Residências, cujo presente regulamento de uso se reporta.

##### Artigo 4° **Definição (enquadramento)**

1. As **RESIDÊNCIAS** são constituídas por um conjunto de unidades habitacionais: apartamentos T1, e T0 e quartos com dimensão variada. Todas possuem casa de banho

privativa e arrecadação, estando a maioria apetrechada de espaços adequados à confecção de refeições ligeiras. O edifício onde se encontram implantados os referidos alojamentos está equipado com escadas e elevadores e dispõe de várias áreas comuns, designadamente sala de jantar, salas de estar, biblioteca, auditório e estacionamento.

2. Esta valência destina-se a acolher pessoas a partir dos 65 anos de idade, de ambos os sexos, que satisfaçam os requisitos de aquisição do direito de utilização, vitalícia ou temporária, por preços adequados às idades de cada utilizador e ao tipo de unidade habitacional escolhida, sendo-lhes disponibilizado um leque de serviços e apoios diversificados, geradores de bem-estar pessoal e social.
- 2.1. Este equipamento rege-se pelas disposições estatutárias, e orienta-se pelas normas emitidas pelos serviços competentes.

#### Artigo 5º **Direcção Técnica**

1. O equipamento é dirigido por um técnico indigitado pela Direcção de IC que é responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas e orientações em vigor.
2. A CRAF dispõe de uma Direcção Clínica que é responsável pelos cuidados e assistência na doença que são prestados aos utentes.

#### Artigo 6º **Serviços e actividades complementares assegurados por Inválidos do Comércio**

Inválidos do Comércio realizam as actividades de apoio à população idosa, à família e comunidade nas seguintes valências:

- 1 - Lar de idosos;
- 2 - Apoio domiciliário;
- 3 - Residências.

### **CAPÍTULO II ADMISSÃO DE UTENTES**

#### Artigo 7º **Condições de admissão**

1. Poderão ser admitidos indivíduos de ambos os sexos, com idades superiores a 65 anos de idade, que reúnam condições para assumir os encargos financeiros exigíveis à aquisição e manutenção do Direito de Utilização Vitalícia e ou do Direito de Utilização Temporária em unidades residenciais destinadas para esse efeito, sob a supervisão da Direcção de Inválidos do Comércio.

2. Só poderão ingressar nas Residências, observando o disposto no ponto anterior, indivíduos que não padeçam de qualquer das seguintes enfermidades:

- doenças infecto-contagiosas;
- doenças incapacitantes graves, em estado de acentuada evolução;
- doenças mentais que não possam ser controladas com drogas psicoactivas.

#### Artigo 8º

#### **Crítérios de admissão dos utentes**

1. A admissão de pessoas nesta modalidade poderá ser equacionada se, sem prejuízo do disposto no nº 2 do Artº 7, puderem ser enquadradas nas seguintes situações:
  - a) Encontrar-se em situação de vulnerabilidade física ou psíquica;
  - b) Encontrar-se em estado de isolamento decorrente da inexistência de família ou de desajustamento familiar.
2. Na admissão, dar-se-á preferência aos candidatos com mais idade, que reúnam o máximo de requisitos indicados no número anterior, que tenham efectuado o pedido há mais tempo e que sejam sócios da Instituição.
3. As candidaturas serão submetidas a uma grelha de avaliação, cuja pontuação servirá de referência para o processo de selecção.
4. A Direcção reserva-se o direito de poder 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 9º

#### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma Ficha de Identificação, que constitui parte integrante do processo do candidato, devendo fazer prova das declarações efectuadas mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - Bilhete de Identidade do candidato e do representante legal, quando necessário;
  - Certidão de Nascimento;
  - Cartão de Contribuinte;
  - Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
  - Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
  - Relatório médico comprovativo da situação clínica do candidato, quando solicitado;
  - Declaração assinada pelo candidato autorizando a informatização dos seus dados pessoais para efeitos de elaboração do processo de candidato;
  - Declaração comprovativa de possuir rendimentos que permitam garantir a satisfação dos requisitos de admissão e manutenção na valência.

2. A Ficha de Identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secção Administrativa do Serviço de Acção Social do respectivo equipamento.
3. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule ou determine a tutela/curatela.
4. Em caso de admissão considerada 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 10º

##### **Admissão de utentes**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada por um responsável técnico indigitado pela Direcção, ao qual compete elaborar proposta de admissão e submetê-la à Direcção de INVÁLIDOS DO COMÉRCIO ou ao membro da Direcção a quem tiver sido cometido o pelouro da admissão de candidatos, a quem compete decidir da exequibilidade do pedido.
2. Da decisão deverá ser dado conhecimento ao candidato e ao seu representante legal, quando exista.

#### Artigo 11º

##### **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.
2. Processo Administrativo
  - 2.1. Devem constar do Processo Administrativo:
    - Dados de identificação pessoal do Utente;
      - Nome;
      - Sexo;
      - Estado civil;
      - Data de nascimento;
      - Naturalidade (freguesia, concelho e distrito);
      - Nacionalidade;
      - Nº do Bilhete de Identidade;
      - Nº do Cartão de Contribuinte;
      - Nº do Cartão de Utente da Saúde e da Segurança Social ou equivalentes;
    - Morada do domicílio actual ou último domicílio do Utente e do representante legal;

- Situação profissional do Utente;
- Habilitações literárias do Utente;
- Dados relativos à situação do Utente no equipamento e à prestação de serviços;
  - Tipo de alojamento;
  - Tipo de prestação de serviços;
  - Data e motivo de saída;
  - Cópia do Contrato e valor atribuído pela aquisição do Direito de Utilização Vitalícia;
  - Montante da mensalidade do Utente;
  - Ficha de registo de utilização das ajudas técnicas;
- Dados relativos aos representantes legais do Utente ou familiares que constituam a rede informal de apoio;
  - Nome;
  - N° do Bilhete de Identidade;
  - N° do Cartão de Contribuinte;
  - Domicílio e contactos telefónicos;
  - Grau de parentesco;

2.2. Ao Processo Administrativo deve ser anexa a Ficha de Admissão.

### 3. Processo Clínico

3.1. Devem constar do Processo Clínico:

- História clínica do 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.

3.2. 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.

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

### 4. Processo Psicossocial

4.1. Devem constar do Processo Psicossocial:

- Caracterização do Utente;
  - História de vida;
  - Avaliação da personalidade e processos cognitivos;
  - Interesses e actividades da vida diária;
- Caracterização sócio/familiar;
- Caracterização da situação habitacional.

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

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

## 5. Processo Financeiro

- 5.1. Sempre que o 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.
- 5.2. Devem constar do Processo Financeiro:
  - Inventário dos bens que o Utente possui no equipamento;
  - Mapa de movimentos financeiros mensais, com indicação das quantias, datas dos movimentos e justificação;
  - Documentos probatórios das despesas efectuadas com o Utente;
  - Recibos comprovativos dos rendimentos do Utente.
- 5.3. Sem prejuízo da legislação em vigor sobre protecção de dados médicos, o Utente e o seu representante legal têm acesso ao Processo Individual.
- 5.4. Os dados constantes do Processo Individual do Utente serão actualizados sempre que se verificarem alterações.

### Artigo 12º **Listas de espera**

1. Caso não seja possível proceder à admissão, por inexistência de vagas ou outro qualquer motivo resultante do processo de avaliação da candidatura, dessa decisão será dado conhecimento ao interessado sempre que por este tenha sido manifestada essa pretensão.
2. A lista de espera deverá ser objecto de uma avaliação sistemática, de preferência de 12 em 12 meses.

### Artigo 13º **Expurgo de candidaturas**

Os Serviços de IC procederão 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) Processos de candidatura que enfermem de incorrecto preechimento do respectivo requerimento;
- c) Quando se verifiquem informações injustificadamente falseadas;
- d) Candidaturas que apresentem patologias que possam, de algum modo, comprometer o regular funcionamento do equipamento;
- e) 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 14º

#### Instalações e Serviços Existentes

1. Fazem parte do Campus associado às Residências outras instalações, compostas por:
  - 1.1. Área de Acesso
    - Átrios.
  - 1.2. Área de Circulação
    - Corredores, com corrimões.
    - Portas com acessibilidade a cadeiras de rodas.
    - Elevadores e acessos de escadas a pisos superiores, nas edificações mais recentes.
  - 1.3. Área de Direcção, Técnicos e Serviços Administrativos
    - Gabinetes de Directores.
    - Sala de Reuniões.
    - Gabinetes Técnicos.
    - Gabinetes Administrativos.
    - Área Polivalente.
    - Instalações Sanitárias.
  - 1.4. Área de Instalação do Pessoal não Administrativo
    - Instalações próprias.
    - Instalações Sanitárias.
  - 1.5. Área de Convívio e de Actividades
    - Salas de Estar e Convívio.
    - Auditório.
    - Salas de Ocupação.
    - Instalações Sanitárias.
    - Com acessibilidade a cadeiras de rodas.
  - 1.6. Área de Refeições
    - Salas para Refeições.
    - Instalações Sanitárias.
    - Com acessibilidade a cadeiras de rodas.
  - 1.7. Área de Quartos
    - Apartamento de duas assoalhadas com sanitários próprios e Kitchinet.
    - Apartamento de uma assoalhada com sanitários próprios e Kitchinet.
    - Quartos individuais com sanitários próprios.
    - Quartos duplos com sanitários próprios.

- Instalações sanitárias de uso colectivo.

## 2. Serviços e facilidades associadas às Residências

### 2.1. Alojamento

- Os Utentes têm direito ao alojamento na unidade residencial “adquirida” devidamente equipada com mobiliário, roupas de cama e de casa de banho, sendo da conta de IC a respectiva limpeza, conservação e manutenção.
- Apesar de IC facultar a cada Utente mobiliário próprio para seu uso, poderão os Utentes substituí-lo parcial ou integralmente por mobiliário próprio, mediante parecer favorável da Direcção.
- Cada unidade residencial pode acolher no máximo duas pessoas.
- O direito de utilização da residência é conferido mediante contrato e mantém-se até à morte do último contratante.
- Os Utentes que ocuparem um determinado alojamento, poderão transitar para um outro, de maiores dimensões, se manifestarem essa vontade por escrito no acto da sua admissão e desde que suportem o acréscimo de encargos financeiros decorrente dessa eventual mudança.

### 2.2. Alimentação

- A Instituição assegura ao 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 sala 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 que incluem sopa, um prato principal, uma dieta e sobremesa. Ao almoço haverá também um prato de opção, O Utente deverá fazer a suas reservas com adequada antecedência.
- O horário normal das refeições é o seguinte:
  - a) Pequeno-almoço das 09.00 às 9H30 horas;
  - b) Almoço das 13H00 às 14.00 horas;
  - c) Lanche das 16H00 às 16H30 horas;
  - d) Jantar das 18H45 às 20.00 horas.
- O horário das refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar, encontram-se afixados nos expositores adequados.

- A Instituição, para além das refeições referidas anteriormente, garante ainda um suplemento alimentar ao deitar.
- O horário das refeições afixado é válido para todos os Utentes, salvo casos devidamente justificados.
- A Direcção da Instituição pode alterar o horário das refeições sempre que se justifique e não ponha em causa o bem-estar dos Utentes.
- Em situação de ausência, o Utente deverá avisar os respectivos serviços com 24 horas de antecedência.
- No caso de Utentes que tenham optado pela não utilização do serviço de restauração, a toma pontual das refeições no espaço para esse efeito destinado, só poderá ser assegurado mediante comunicação prévia e apresentação da respectiva senha.
- Só poderão ter acesso ao serviço de restauração assegurada na Residência, os convidados do Utente, que sejam por ele acompanhados, carecendo ainda assim de confirmação prévia, mediante a apresentação de senhas previamente adquiridas no serviço de Tesouraria.
- O Utente é responsável pela conduta, danos e infracções de utilização dos seus convidados.

### 2.3. Lavagem e Tratamento de Roupas

- No acto de admissão dos utentes, as peças de vestuário e outros artigos, previamente solicitados na fase do processo de candidatura, são marcados pelos Serviços de Rouparia.
- É elaborado um inventário dos pertences do Utente que será alterado conforme as necessidades;
- A lavagem e tratamento de toda a roupa pessoal dos Utentes são assegurados por IC, através dos Serviços de Lavandaria e Rouparia.
- Exclui-se do disposto no ponto anterior as peças pessoais, sejam de roupa de cama ou de adorno, desde que tenham particular valor patrimonial ou quando exijam técnicas ou cuidados especiais de limpeza.

### 2.4 Cuidados de Higiene e Conforto

- A Instituição disponibiliza os necessários cuidados de higiene e conforto pessoal aos utentes da Residência, através dos seus técnicos e trabalhadores de apoio e dos restantes serviços.
- Sem prejuízo do disposto anteriormente, na medida das suas capacidades, será especialmente incentivada a auto-satisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a promover a independência e autonomia individual.

- O custo dos produtos de higiene e de conforto pessoal de uso geral e corrente é suportado pelos utentes.
- Fazem também parte dos serviços prestados *na* Residência a higiene e limpeza das instalações.

#### 2.5. Assistência Médica e de Enfermagem

- Os cuidados médicos e de enfermagem são garantidos por IC, quer ao nível preventivo, quer ao nível curativo. As consultas de especialidade ficam condicionadas à disponibilidade existente nos Serviços de Saúde da Comunidade ou do subsistema de saúde de que sejam beneficiários e deverão ser solicitados pelo Médico de Família ou pelos Médicos da Instituição.
- É vedado aos funcionários ministrar qualquer tipo de medicamento ou similar que não sejam previamente autorizados pelo Médico Assistente ou pelo Director Clínico da Instituição.
- Aos Utentes da Residência só será assegurado o transporte e acompanhamento necessário para as 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.
- Todas as demais deslocações ou despesas com transporte, não abrangidas no ponto anterior, serão integralmente suportadas pelos Utentes.
- Constituem também encargos dos Utentes enquadrados nesta valência, o custo de medicamentos, fraldas, produtos de cosmética, farmacêuticos, próteses, ajudas técnicas ou e quaisquer outros meios terapêuticos, assistência médica particular, internamentos em clínicas e hospitais, intervenções cirúrgicas, tratamentos especializados, meios de diagnóstico, bem como todas as despesas não abrangidas nos artigos do presente Regulamento.

#### 2.6. Serviço de Fisioterapia e Reabilitação

- Inválidos do Comércio dispõe de um Serviço de Fisioterapia e Reabilitação devidamente equipado, cuja utilização terá obrigatoriamente de ser aprovada pelos clínicos da Instituição.
- Este Serviço é assegurado por profissionais habilitados contratados pela Instituição.
- IC não suportará qualquer encargo com tratamentos de Fisioterapia ou de Reabilitação por iniciativa do próprio ou por indicação de clínicos externos à Instituição.

#### 2.7. Serviço de Ocupação

- O Serviço de Ocupação tem por finalidade a organização de actividades de animação sócio-cultural e recreativa, promovendo sempre a participação activa dos Utentes.
- A participação nas várias actividades é voluntária e escolhida pelo próprio Utente, de acordo com a sua motivação e aptidão.

## 2.8. Serviços Administrativos

- Os Serviços Administrativos têm por finalidade resolver os assuntos de ordem burocrática.

## 2.9. Apoio Psicossocial

- O apoio psicossocial é desenvolvido na Instituição mediante a prestação de serviços que contêm respostas sociais adequadas e visa informar, orientar e apoiar social e psicologicamente pessoas em situação de dependência física, mental ou social, transitória ou permanente.

### Artigo 15º

#### **Visitas de Familiares e Amigos**

1. Os Utentes podem ser visitados por familiares e amigos, sempre que o pretendam, mas desde que não ponham em causa a privacidade e o descanso dos outros ou os cuidados de manutenção.
2. As saídas em fins-de-semana e férias com familiares e amigos, devem ser comunicados aos Serviços com a devida antecedência, bem como as datas de saída e regresso à Residência.
- 3- Os horários das visitas estão condicionados pela especificidade dos sectores em que elas têm lugar, carecendo de autorização superior qualquer alteração que ultrapasse o horário das 21h00.
- 4- As visitas aos Utentes que provisoriamente se encontrarem no SAD, devem observar o horário das 13h00 às 19h30. Qualquer alteração a esta disposição carece de parecer da direcção Clínica e autorização da Direcção.

### Artigo 16º

#### **Quadro de pessoal**

1. O quadro do pessoal adstrito a este equipamento encontra-se afixado em local visível, contendo o número 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.

### Artigo 17º

#### **Funcionamento**

A Residência funciona 24 horas por dia, de segunda-feira a domingo, todos os dias do ano.

## **CAPÍTULO IV DIREITOS, DEVERES E OBRIGAÇÕES**

### Artigo 18º

#### **Direitos, Deveres e Obrigações dos Utentes**

1. Os Utentes têm direito a:

- a) Ser respeitados na sua individualidade e privacidade, e a que não seja invadido o seu espaço privado sem prévio aviso;
- b) Dispor de serviços organizados que lhe garantam uma vida confortável e que favoreçam a sua autonomia;
- c) Prestação de cuidados de saúde, nomeadamente assistência médica 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 actividades de ocupação;
- e) Participar nas actividades sociais do equipamento e ser ouvido sempre que existam decisões que lhe digam respeito;
- f) Assistência religiosa sempre que seja solicitada;
- g) Reclamar à Direcção e/ou Director Técnico do equipamento quando entender que tem motivo justificado;
- h) Instalar no seu quarto, para uso pessoal, um televisor e/ou aparelho de rádio e um telefone, desde que o respectivo uso não afecte a tranquilidade do equipamento;
- j) Utilizar meios e equipamentos que sejam colocados à disposição dos Utentes;
- k) Dispor de liberdade de deslocação dentro e fora do equipamento, com excepção das zonas de serviço e outras áreas restritas, devidamente assinaladas;
- l) Ser visitado por familiares ou amigos sempre que o pretenda e desde que não colida com os procedimentos regulamentados para o efeito;
- 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 Direcção 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. Os Utentes devem:

- a) Observar o cumprimento das disposições constantes do presente regulamento;
- b) Proceder ao pagamento da mensalidade para si estipulada, até ao 25º dia de cada mês, no Serviço de Tesouraria, destinada a despesas de manutenção, assistência e restauração. Essa importância está sujeita a revisão anual, no mês de Janeiro, de acordo com o índice de inflação publicado anualmente em Outubro pelo Governo;
- c) Pagar mensalmente o custo das chamadas feitas pelo telefone privativo, bem como quaisquer outras despesas, por bens ou serviços extraordinários de que usufrua e igualmente não abrangidos pela mensalidade;
- d) Participar, na medida das suas capacidades, na vida diária do equipamento;
- e) Comunicar com a devida antecedência, ao Director Técnico e/ou Encarregada de Sector, a data e hora de saída com indicação o mais aproximada possível da data e hora provável do regresso, no caso de se ausentar do equipamento. Deverá também indicar um número de telefone através do qual, em caso de necessidade, possa ser estabelecido um eventual contacto;
- f) Ter boa conduta moral e tratar com urbanidade as pessoas que integram os órgãos sociais, o pessoal de IC, bem como os demais Utentes, designadamente não se envolvendo em qualquer tipo de conflitos (agressões físicas ou verbais);
- g) 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 aos Utentes:

- a) Trazer para o equipamento bebidas alcoólicas, para si ou para os outros Utentes;
- b) Entrar no equipamento 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) Possuir alimentos no quarto que provoquem mau cheiro ou atraiam insectos ou roedores;
- f) Praticar todo e qualquer acto que possa lesar outros Utentes ou funcionários;

- g) Fazer uso de automedicação, ou suspender a medicação prescrita, caso esteja a ser seguido pelos serviços de Saúde de IC, não sendo ainda permitido aos familiares ou amigos entregarem directamente ao Utente qualquer tipo de medicação, suplemento alimentar ou vitamínico sem conhecimento do serviço competente;
- h) Ser portador de qualquer arma ou instrumento equivalente que, como tal, possa ser utilizado;
- i) Colocar nas paredes das diversas dependências, pregos, quadros, estampas ou outros objectos sem autorização da Direcção;
- j) Usar ou acender qualquer lamparina, velas ou qualquer outro artigo inflamável que possa dar origem a incêndio
- k) Possuir ou ter à sua guarda qualquer animal que por qualquer forma possa perturbar a tranquilidade dos utentes ou ser potencial causador de acidentes

Artigo 19º  
**Representante Legal**

O representante legal designado pelo Utente, constitui perante IC, o mediador das redes de suporte intra-institucional, familiar e social com ele relacionados, 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 20º  
**Depósito e Guarda dos Bens dos Utenes**

1. Inválidos do Comércio só se responsabilizam pelos objectos e valores que os utentes da Instituição confiarem à sua guarda.
2. Os bens e valores dos Utenes que se encontrem à guarda dos Serviços afectos à Residência, devem ser discriminados em lista a elaborar na presença de três testemunhas no mínimo, e será assinada por estas e pelo Utente ou representante legal. Uma cópia desta relação deverá ser entregue ao Serviço Social.
3. Por razões de maior acessibilidade e segurança, é permitido aos Utenes 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 custos nem retribuições para o utente nem para Inválidos do Comércio.
4. A restituição de objectos ou valores depositados pelos Utenes 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 Utente, o Director 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.

## **CAPITULO V**

### **MODALIDADES DE ADESÃO, MENSALIDADES E REGALIAS**

#### **Artigo 21º Mensalidades**

1. Salvo alteração anormal ou imprevisível dos pressupostos ou das circunstâncias que determinam a fixação das mensalidades, elas são, em regra, objecto de revisão anual, no mês de Janeiro, de acordo com a inflação anunciada pelo Governo.
2. Os valores das mensalidades praticadas na Residência, fixadas pela Direcção de IC, são calculados em função das diferentes modalidades de adesão disponíveis e a seguir discriminadas:
  - a) Modalidade de Aluguer Mensal de Alojamento;
  - b) Modalidade de Direito de Utilização Temporária;
  - c) Modalidade de Direito de Utilização Vitalícia.
3. As mensalidades atribuídas a cada uma das modalidades no ponto anterior referidas, incluem:
  - Quatro refeições diárias em sala de refeitório de acordo com menu previamente afixado;
  - A utilização dos espaços comuns e respectivos equipamentos interiores e exteriores;
  - A limpeza, higiene e cuidados de conforto dos espaços interiores e exteriores;
  - A lavagem e o tratamento de roupa do apartamento e roupa pessoal, salvo a que possa exigir cuidados especiais;
  - Uma consulta médica de rotina (mensal);
  - Suporte de enfermagem permanente;
  - Suporte de Fisioterapia e de Reabilitação, com a prescrição dos clínicos de IC, segundo as regras em vigor na CRAF;
  - Suporte de apoio psicossocial;
  - Actividades de animação;
  - Apoio de serviços administrativos;
  - Serviço de cabeleireiro/barbeiro segundo as regras em vigor na CRAF.
4. A utilização de outros serviços que eventualmente venham a ser disponibilizados, para além dos mencionados, será considerada “serviço extra” e carece de pagamento adicional.

5. Sempre que se verificar a celebração de novo contrato, poderá a Direcção definir ajustamentos de preços, não só para a jóia de admissão como também no que se refere a mensalidades, em qualquer das modalidades previstas no ponto n.º 2 do presente Artigo.

6. Modalidade de Direito de Utilização Vitalícia:

- a) O valor da jóia inicial de admissão atribuída ao utente que adquire o Direito de Utilização Vitalícia varia de acordo com a idade, vínculo associativo e tipologia habitacional pretendida;
- b) Os Utentes nesta modalidade, quando expressamente solicitado à Direcção, podem optar por prescindir da utilização do Serviço de Restauração na sua totalidade;
- c) Em caso de deferimento do pedido referido no ponto anterior, os Utentes serão reembolsados pela importância que for estipulada à refeição/ano, por dia e por pessoa.

#### Artigo 22º

#### **Reembolso do valor da alimentação**

1. Haverá lugar ao reembolso, do valor correspondente ao preço estipulado por refeição/dia, quando os Utentes se encontrem, designadamente:
  - a) Autorizados a prescindir da utilização da sala de refeitório e das refeições na sua totalidade;
  - b) Ausentes do equipamento por motivo de férias por um período igual ou superior a 7 dias seguidos até ao limite máximo de 30 dias anuais.
2. O preço de refeições por pessoa e por dia é anualmente aferido de acordo com as normas estabelecidas por IC.
3. Os pedidos, para efeitos de reembolso devem ser dirigidos à Direcção, por escrito, com pelo menos uma antecedência mínima de quinze dias.
4. O reembolso será processado duas vezes por ano, nos meses de Maio e Outubro.

### **CAPITULO VI**

#### **Contrato**

#### Artigo 23º

#### **Contrato de alojamento**

1. A fruição do direito de alojamento vitalício ou temporário, na infra-estrutura que compõe o complexo da Residência, pressupõe e decorre da celebração de um contrato de alojamento que vigora, salvo acordo escrito em contrário, a partir da data da admissão 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. A inclusão de cláusulas especiais relativas a um alojamento é obrigatoriamente feita por escrito.

Artigo 24º  
**Cessação do Contrato**

A cessação do contrato de alojamento pode ocorrer por:

- a) Caducidade;
- b) Revogação por mútuo acordo;
- c) Resolução por iniciativa de qualquer das partes.

Artigo 25º  
**Caducidade**

O contrato de alojamento caduca nomeadamente:

- a) Por violação das obrigações constantes dos nº 2 e 3 do, Art. 18º, Capítulo IV, e na sequência da instauração de um processo de inquérito que apure a gravidade dos actos praticados, justifique que a Direcção de IC, se assim o entender, determine a rescisão do contrato;
- b) Com o falecimento do último Utente contratante;
- c) Atingido que seja o prazo pelo qual foi estabelecido, no caso de acolhimento temporário;
- d) Por acordo expresso entre as partes contratantes;
- e) 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 cessação;
- f) No caso de violação dos deveres consignados no presente Regulamento, a Direcção advertirá o Utente em falta, intimando-o ao seu cumprimento, ou accionará os procedimentos adequados à normalização da situação, dependendo da gravidade da infracção.

Artigo 26º  
**Justa Causa de Suspensão ou Resolução \***

1. A Direcção de IC reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato de alojamento de utilização vitalícia ou temporária sempre que os Utentes, grave ou reiteradamente:
  - a) Violam as regras constantes do presente regulamento;

- b) Ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente os mesmos;
  - c) Sejam factor de perturbação do bem-estar dos restantes Utentes do equipamento.
2. Por violação das obrigações constantes do ponto anterior, aplicar-se-á procedimento semelhante ao previsto na alínea a) do Artigo 25º.
  3. A rescisão compulsiva prevista no artigo anterior pode abranger um ou ambos os utentes, consoante a situação concreta.
  4. Se a rescisão apenas abranger um dos utentes do mesmo alojamento, o outro manterá o seu direito de utilização vitalícia.
  5. Se a rescisão compulsiva abranger ambos os utentes do mesmo alojamento, estes têm o direito ao reembolso de 1/4 (um quarto) da verba paga no acto de admissão, caso residam nele há menos de 4 anos.
  6. A decisão de suspender ou de resolver o contrato de alojamento, nas condições e pelas razões antes descritas, é da competência da Direcção de IC, após prévia audição do Utente e do seu representante legal, devendo ser-lhes notificada com antecedência de 45 dias em relação à data de aplicação da decisão.

#### Artigo 27º

#### **Resolução por Parte do Utente**

Independentemente de justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual da Instituição, o Utente, por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao contrato por mera declaração dirigida à Direcção de IC. Só será no entanto reembolsado se o fizer durante os primeiros dois anos a contar da data do contrato. Neste caso, terá direito ao reembolso de cinquenta por cento da verba paga na data da admissão, reembolso esse a pagar na data em que o alojamento fique livre e devoluto.

#### Artigo 28º

#### **Falecimento de Utentes**

1. Em caso de falecimento do Utente, os procedimentos a observar deverão respeitar, com o máximo rigor possível, a decisão transcrita na carta de última vontade.
  - 1.1 Só em caso de escusa do responsável (ou responsáveis) pela observância dessa disposição competirá à Instituição assegurar a realização do Serviço Fúnebre, segundo o rito civil e de acordo com as normas institucionais em vigor.
  - 1.2 A Instituição assegurará idêntico encargo caso se verifique o óbito dos familiares ou seus representantes legais ou, em casos excepcionais, por não ter sido possível o contacto com aqueles, devido a ausências desconhecidas ou alterações domiciliárias não actualizadas.

2. Aquando da ocorrência do óbito do Utente, o responsável do sector deverá contactar os familiares deste ou a pessoa responsável, por ele indicada no acto 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. Os bens que se encontrem na posse dos Utentes à data do falecimento, bem como os que tenham sido confiados à guarda da Instituição, serão discriminados em lista a elaborar na presença de três testemunhas. Os herdeiros do Utente são informados dos bens em causa depois de cumpridos os trâmites legais.
  - 3.1 A restituição dos bens mencionados nessa lista deve ser reclamada pelos legítimos herdeiros no prazo de um ano.
  - 3.2 Passado esse período de tempo, a não reclamação dos bens será entendida como doação a IC.
4. Os Utentes ou os seus sucessores, no caso de morte, não têm direito a qualquer reembolso ou devolução.

## **CAPÍTULO VII**

### **COMPROMISSO DA INSTITUIÇÃO**

#### **Artigo 29º**

#### **Disposições Gerais – Deveres**

1. Inválido do Comércio obriga-se a dar cumprimento ao Regulamento Interno dos equipamentos à sua responsabilidade.
2. Obriga-se a disponibilizar os serviços necessários ao bem-estar do Utente.
3. Obriga-se a garantir a qualidade dos serviços prestados.
4. Obriga-se a manter actualizados os processos dos Utentes.
5. Obriga-se a garantir a confidencialidade dos dados constantes nos processos dos Utentes.
6. O presente Regulamento entrará em vigor no dia seguinte à sua aprovação pela Direcção de IC sendo alterado sempre que se considere necessário, no sentido de melhorar a qualidade do serviço prestado.
7. Das alterações será dado conhecimento aos Utentes através da sua afixação em expositor localizado no complexo das Residências.
8. A interpretação de eventuais lacunas e/ou omissões compete à Direcção de IC.

#### **Artigo 30º**

## **Deveres do Pessoal**

### 1. Todo o pessoal deve:

- a) Proporcionar um adequado ambiente, de forma a garantir aos Utentes uma vida confortável, respeitando, tanto quanto possível, a sua independência;
- b) Prestar todos os cuidados adequados à satisfação das necessidades dos 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 Utentes;
- d) Favorecer o relacionamento entre os Utentes e destes com os familiares ou amigos, o pessoal do equipamento e a comunidade;
- e) Dar conhecimento ao Director Técnico, ou a este através da Encarregada do seu sector, 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 do sector;
- b) Aceitar gratificações, quer dos Utentes, quer dos familiares destes, ou por qualquer forma extrair vantagem económica ou patrimonial;
- c) Tratar os Utentes por “Tu”, utilizar diminutivos para substituir o nome próprio ou formas de tratamento de algum modo menos respeitadas;
- d) Guardar, na sua posse, objectos ou dinheiro dos Utentes;
- e) Negociar com os Utentes da Instituição;
- f) Discriminar os Utentes com base no estrato social, sexo, cor ou religião, simples preferência ou qualquer outro fundamento;
- g) Afectar de qualquer modo a Instituição ou os Utentes com os seus problemas de índole particular.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **Artigo 31º**

#### **Comissão de Residentes**

### 1. Os Utentes dispõem de capacidade organizativa para formar e gerir uma Comissão de Residentes:

- a) O estatuto da Comissão deve garantir o direito de participação de todos os utentes, em igualdade, sem quaisquer discriminações;
- b) Terá por função, entre outras, a de os representar sempre que necessário e servir de interlocutor privilegiado junto dos Corpos Directivos.

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 Direcção de IC pela Direcção Técnica e por aquela reconhecidas de interesse.

#### Artigo 32º

### **Manifestações Religiosas e Políticas**

A Instituição Inválidos do Comércio é inteiramente neutra em relação a assuntos de ordem política e religiosa, respeitando, no entanto, as escolhas individuais dos Utentes. Dentro deste princípio, são vedadas as manifestações colectivas daquele cariz nas instalações da Instituição.

#### Artigo 33º

### **Livro de Reclamações**

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

#### Artigo 34º

### **Protecção dos Dados Pessoais**

1. A informatização dos dados constantes do Processo Individual do Utente obedece à legislação em vigor sobre protecção de dados pessoais.
2. Os profissionais com acesso ao Processo Individual do Utente devem observar o dever de sigilo, só podendo divulgar qualquer dado com a expressa autorização do Utente.

#### Artigo 35º

### **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 Direcção da Instituição ou, se for caso disso, por deliberação tomada em Reunião da Assembleia Geral de Sócios.

#### Artigo 36º

### **Foro Competente**

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

#### Artigo 37º

### **Entrada em vigor**

O presente Regulamento será aprovado pela Direcção, entrando em vigor no dia 1 do mês seguinte.

