

# REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

## - VALÊNCIA ERPI/LAR -

### ÍNDICE

#### **CAPÍTULO I**

##### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

Artigo 1º - Âmbito de Aplicação .....	5
Artigo 2º - Legislação Aplicável.....	5
Artigo 3º - Definição e Conceitos .....	5
Artigo 4º - Objetivos do Regulamento.....	6

#### **CAPÍTULO II**

##### **PROCESSO DE SELECÇÃO E ADMISSÃO DOS UTENTES**

Artigo 5º - Condições de Admissão .....	7
Artigo 6º - Candidatura.....	7
Artigo 7º - Admissão dos Utentes .....	8
Artigo 8º - Processo Individual do Utente.....	8
Artigo 9º - Listas de Espera .....	10
Artigo 10º - Expurgo de Candidaturas.....	10

#### **CAPÍTULO III**

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

###### **SECÇÃO I – INSTALAÇÕES**

Artigo 11º - Instalações.....	11
-------------------------------	----

###### **SECÇÃO II – SERVIÇOS PRESTADOS**

Artigo 12º - Alojamento .....	12
Artigo 13º - Alimentação .....	12
Artigo 14º - Marcação, Lavagem e Tratamento de Roupas .....	13
Artigo 15º - Cuidados de Higiene e Conforto .....	13
Artigo 16º - Cabeleireiro, Manicure e Pedicure .....	14
Artigo 17º - Cuidados na Saúde.....	14
Artigo 18º - Fisioterapia.....	15
Artigo 19º - Serviço de Animação Sociocultural.....	16
Artigo 20º - Serviços Administrativos .....	16

Artigo 21º - Apoio Psicossocial .....	16
Artigo 22º - Caracterização das Instalações Sociais.....	17
Artigo 23º - Visitas, Familiares e Amigos .....	17

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREÇÃO E FUNCIONAMENTO**

Artigo 24º - Direção Técnica .....	19
Artigo 25º - Funcionamento .....	19
Artigo 26º - Quadro de Pessoal .....	20

## **CAPÍTULO V**

### **DIREITOS E DEVERES**

Artigo 27º - Direitos e Deveres dos Utentes.....	20
--	----

## **CAPÍTULO VI**

### **COMPARTICIPAÇÕES**

Artigo 28º - Comparticipação do Utente.....	22
Artigo 29º - Comparticipação Familiar.....	23
Artigo 30º - Prova dos Rendimentos e das Despesas Fixas .....	23
Artigo 31º - Despesas Fixas.....	24
Artigo 32º - Redução da Comparticipação Familiar .....	24
Artigo 33º - Situações Especiais .....	24
Artigo 34º - Contratos Fora do Acordo de Cooperação.....	25
Artigo 35º - Preçário de Serviços Prestados .....	25

## **CAPÍTULO VII**

### **CONTRATO**

Artigo 36º - Contrato de Alojamento .....	25
Artigo 37º - Cessação do Contrato .....	26
Artigo 38º - Caducidade.....	26
Artigo 39º - Revogação por Acordo .....	27
Artigo 40º - Resolução por Iniciativa da Instituição .....	27
Artigo 41º - Resolução por parte do Utente .....	27

## **CAPÍTULO VIII**

### **RECLAMAÇÕES**

Artigo 42º - Livro de Reclamações.....	27
--	----

## **CAPÍTULO IX**

### **BENS DOS UTENTES**

Artigo 43º - Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes .....	28
---	----

## **CAPÍTULO X**

### **INSTITUIÇÃO**

Artigo 44º - Disposições Gerais – Deveres .....	29
---	----

Artigo 45º - Deveres do Pessoal .....	29
---------------------------------------	----

## **CAPÍTULO XI**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

Artigo 46º - Comissão de Utentes.....	30
---------------------------------------	----

Artigo 47º - Manifestações Religiosas e Políticas .....	30
---	----

Artigo 48º - Falecimento do Utente .....	30
--	----

Artigo 49º - Proteção dos Dados Pessoais .....	31
--	----

Artigo 50º - Interpretação do Regulamento e Integração de Lacunas.....	31
--	----

Artigo 51º - Registo e Alterações .....	31
---	----

Artigo 52º - Foro Competente .....	31
------------------------------------	----

Artigo 53º - Entrada em Vigor .....	32
-------------------------------------	----

ANEXO I - .....	33
-----------------	----



# 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 (ERPI) pertencente a **Inválidos do Comércio**, adiante também designada por **Instituição ou IC**, tem o estatuto de Instituição Particular de Solidariedade Social, está inscrita na Direcção-Geral da Solidariedade e Segurança Social como associação de solidariedade social.
2. Inválidos do Comércio tem a sua sede em Lisboa, na Rua Alexandre Ferreira, nº 48 - A, freguesia do Lumiar.

#### Artigo 2º

##### Legislação Aplicável

1. A CRAF rege-se pela legislação aplicável em vigor constante do Anexo I que será atualizado sempre que se verificarem alterações.

#### Artigo 3º

##### Definições e Conceitos

1. **CRAF** - Resposta social do tipo Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI), pertencente a Inválidos do Comércio, destinada a alojamento coletivo com prestação de um conjunto de serviços necessários ao bem-estar dos Utentes, que se rege pelas disposições estatutárias de Inválidos do Comércio e está sujeita ao regime estabelecido pela legislação aplicável em vigor e às normas orientadoras emitidas pelos serviços competentes.
2. **Utente** - Pessoa com 65 ou mais anos que, por razões sociais, familiares, económicas ou de dependência ou isolamento, não podendo permanecer na sua residência, habita na ERPI.
3. **Significativo** - Pessoa de referência do Utente (familiar, representante legal ou outro), devendo ser signatário do contrato de prestação de serviços que constitui perante IC, 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

coordenação e aconselhamento casuístico de recursos; na gestão de conflitos, sempre em estreita articulação com os Serviços da Instituição.

4. **Acompanhante** – Figura designada judicialmente, com funções específicas atribuídas pelo tribunal que visam assegurar o bem-estar do acompanhado e que frequentemente passam pela representação, administração total ou parcial de bens e tomadas de decisão de situações que se imponham.
5. **Agregado Familiar** - 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;Para a resposta social Estrutura Residencial para Idosos (ERPI), o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.
6. **Rendimentos do agregado familiar** - Duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos elementos do agregado familiar.
7. **Comparticipação familiar** - Montante variável pago pelos Utentes e ou pelas famílias, pela utilização de uma resposta social, em função dos serviços utilizados e dos rendimentos disponíveis do agregado familiar.
8. **Área Geográfica da CRAF** - A área geográfica da CRAF para efeitos de apoio ao transporte de Utentes, inclui as Freguesias de Lumiar, Santa Clara, Alvalade e Odivelas e as unidades de saúde, Hospitais do CHLN (Santa Maria e Pulido Valente), UCSP Lumiar, USCP Alvalade e USF Conchas.

#### **Artigo 4º**

##### **Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento;
2. Promover o respeito pelos direitos e deveres dos utentes de IC e demais interessados.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE SELECÇÃO E ADMISSÃO DOS UTENTES**

#### **Artigo 5º**

##### **Condições de Admissão**

1. A ERPI da Instituição destina-se a alojar pessoas que reúnam uma ou mais das seguintes condições:
  - a) Encontrar-se em situação de vulnerabilidade física ou psíquica;
  - b) Encontrar-se em estado de isolamento decorrente da inexistência de família, de suporte familiar ou inexistência de resposta social adequada na comunidade;
  - c) Falta de residência ou insuficiência de condições mínimas de habitabilidade;
  - d) Insuficiência de recursos materiais e financeiros;
2. Na admissão, dar-se-á preferência aos candidatos sócios da Instituição que reúnam o máximo de requisitos indicados no número anterior.
3. Podem também ser admitidos em condições iguais às dos sócios os seus cônjuges ou viúvas/viúvos.
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 objeto de articulação e decisão conjunta do Instituto da Segurança Social da Direção da Instituição.
5. Nos casos não previstos neste Regulamento aplicam-se as condições previstas nos Estatutos de IC.

#### **Artigo 6º**

##### **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 efetuadas mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - a) Cópia autorizada do Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade do candidato, Cartão de Contribuinte, Cartão de Beneficiário da Segurança Social, Cartão de Utente dos Serviços de Saúde e Cartão de subsistemas de que o candidato seja beneficiário;
  - b) Documentos de identificação e contactos do Significativo;

- c) Relatório médico atualizado comprovativo da situação clínica do candidato e respetiva terapêutica;
  - d) Boletim de vacinas;
  - e) Comprovativo dos rendimentos do candidato e do agregado familiar;
  - f) Última declaração de IRS e respetiva nota de liquidação e demonstração de liquidação;
  - g) Declaração assinada pelo candidato autorizando a informatização dos seus dados pessoais para efeitos de elaboração do processo de candidato;
  - h) Certidão de bens imóveis.
2. A Ficha de Identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos Serviços de Ação Social do equipamento.
  3. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule ou determine o Regime do Maior Acompanhado.
  4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a organização prévia do processo de candidatura e a apresentação da totalidade dos documentos probatórios, sendo, no entanto, indispensável a apresentação do relatório médico a que se refere a alínea c) do número 1, devendo, todavia, iniciar-se desde logo a organização do referido processo.

## **Artigo 7º**

### **Admissão dos Utentes**

1. Recebida a candidatura, a mesma é submetida a uma grelha de avaliação, cuja pontuação servirá de referência para o processo de seleção que será 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.
2. Da decisão deverá ser dado conhecimento ao candidato e ao seu familiar/significativo, quando exista.

## **Artigo 8º**

### **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, incluindo as ocorrências relevantes e é, obrigatoriamente, constituído por:
  - a) **Processo Administrativo** no qual constarão, além de todos os dados de identificação e caracterização pessoal, a sua situação social e patrimonial e de proteção social, bem como informação referente à admissão, alojamento e saída do equipamento.



O Processo Administrativo deve conter a Ficha de Admissão, as cartas de admissão e de aprovação, o contrato de prestação de serviços e os dados relevantes relativos ao seu significativo, familiares ou outros que constituam a rede informal de apoio;

- b) **Processo Clínico** elaborado pelos profissionais de saúde da CRAF, sob consulta restrita, nos termos da legislação em vigor, dele constando os dados sobre a história clínica do Utente, identificação e contactos de profissionais de saúde de referência, a avaliação clínica e de dependências, a ficha de prescrição médica, o registo de valores vitais e as ajudas técnicas.

Ao Processo Clínico devem ser anexados, sempre que possível, os diagnósticos clínicos e exames realizados incluindo notas de altas hospitalares;

- c) **Processo Psicossocial**, elaborado por Técnico do equipamento, do qual constarão a caracterização do Utente e da situação sóciofamiliar e habitacional, a história de vida, a avaliação inicial e a evolução dos processos cognitivos, bem como dos interesses e atividades da vida diária.

O acesso ao Processo é restrito ao pessoal técnico e ao Utente ou seu significativo, mediante solicitação e dele constarão também o Relatório do Programa de Acolhimento, Planos individuais (PI) e respetivas monitorizações e revisões e a participação em atividades;

- d) **Processo Financeiro**, deve conter o inventário dos bens patrimoniais e dos que possui no equipamento e ainda: o montante da comparticipação do Utente, o mapa de movimentos financeiros mensais, os comprovativos das despesas efetuadas com o Utente, a declaração atualizada anualmente de IRS e as respetivas notas de liquidação e demonstração de liquidação.

2. Sempre que o Utente se encontrar em situação de incapacidade para gerir a sua pessoa e bens, e até nomeação judicial do Acompanhante, deverá ser igualmente constituído para o efeito um subprocesso do Processo Financeiro para registo dos atos efetuados.
3. O acompanhamento da situação fiscal do Utente é da inteira responsabilidade deste e do seu significativo, podendo ser contratado ou constituir despesa adicional se for efetuado por IC.
4. Os dados constantes do Processo Individual do Utente devem ser atualizados sempre que se verificarem alterações.
5. Sem prejuízo da legislação em vigor sobre proteção de dados pessoais e médicos, o Utente e o seu Acompanhante podem ter acesso ao Processo Individual.

## Artigo 9º

### Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão, por inexistência de vagas, deverá tal situação ser comunicada ao Utente.
2. A ordenação da Lista de Espera dos candidatos obtém-se pela ponderação atribuída à avaliação da situação dos candidatos, independentemente de outros que possam ser adotados, tendo em conta as condições do alojamento em cada momento. Os itens considerados são os seguintes:
  - a) Grau de autonomia física e psíquica;
  - b) Tipo de cuidados requeridos ou exigidos;
  - c) Isolamento ou inexistência de retaguarda familiar;
  - d) Condições da residência;
  - e) Recursos materiais e financeiros;
  - f) Antiguidade de associado de IC;
  - g) Cônjuge ou equivalente residente na CRAF.
3. A ponderação a atribuir a cada item é aprovada pela Direção da Instituição que poderá alterá-los face às condições específicas em cada momento.
4. Os candidatos em lista de espera devem anualmente confirmar o interesse na candidatura, formalizando-o através da entrega, até ao fim do ano, da declaração de IRS e respetiva nota de liquidação e demonstração de liquidação, referentes ao ano anterior.
5. Nos casos a que se refere o número anterior, devem também ser comunicadas alterações relevantes da situação social e de saúde do candidato.
6. Na admissão de candidatos, a Direção pode, por razão fundamentada, não seguir a lista de espera existente.

## Artigo 10º

### 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, entretanto, não tenham sido alvo de pedido de renovação;
- b) Candidaturas de associados ou seus familiares que, nos termos dos Estatutos da Instituição, o Associado tenha perdido essa qualidade;

- c) Processos de candidatura que enfermem de incorreto preenchimento do respetivo requerimento;
- d) Quando se verificarem informações falseadas;
- e) Candidatos 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, SERVIÇOS E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **SECÇÃO I**

#### **INSTALAÇÕES**

##### **Artigo 11º**

##### **Instalações**

1. A CASA DE REPOUSO ALEXANDRE FERREIRA está sediada na Rua Alexandre Ferreira, 48-A, freguesia do Lumiar, 1769-007 Lisboa e as suas **instalações** têm as seguintes características:
  - a) A área de alojamento de Utentes é composta por 2 conjuntos edificados. Um deles tem vindo a ser reedificado desde os últimos anos de século XX e um Pavilhão construído nos anos 50 do mesmo século. Os dois espaços estão ligados por passagem coberta;
  - b) Todos os edifícios têm o seu próprio refeitório e salas de convívio, existindo ainda, para apoio aos Utentes, um setor de fisioterapia, salas de atividades, um salão nobre, um auditório, biblioteca, bar, cabeleireiro e barbeiro, amplos espaços jardins que incluem um recinto com coreto para festas;
  - c) Em edifícios independentes, no espaço fechado da quinta onde se situa a CRAF, funcionam a Creche João Katz, os serviços de coordenação da Ação Social, a rouparia, os armazéns, o aprovisionamento, a casa mortuária e as oficinas de manutenção.

#### **SECÇÃO II**

#### **SERVIÇOS PRESTADOS**

## **Artigo 12º**

### **Alojamento**

1. Os Utentes são instalados em quartos duplos ou triplos, tendo geralmente direito a uma cama, mesa-de-cabeceira, roupeiro e cadeira ou cadeirão. Atualmente o número de quartos triplos é muito reduzido e está prevista a sua substituição por quartos duplos.
2. Os casais poderão ser alojados no mesmo quarto, no entanto, por motivo de separação ou falecimento de um dos cônjuges, o que ficar poderá transitar para um quarto partilhado com outro Utente.

## **Artigo 13º**

### **Alimentação**

1. A Instituição assegura ao Utente uma alimentação diversificada e adequada, incluindo dietas terapêuticas, prescritas por médico e supervisionadas por Nutricionista.
2. As refeições, em geral, são servidas em salas de refeitório.
3. Em caso de incapacidade ou de anormal incomodidade, as refeições poderão, pontualmente, ser servidas no quarto ou em lugar que o responsável Técnico considere conveniente e adequado.
4. A Instituição elabora e afixa em local próprio, semanalmente, o mapa de ementas das refeições principais.
5. O horário das refeições, salvo em casos devidamente justificados, é o seguinte:
  - 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.
6. A Direção da Instituição pode decidir alterar o horário das refeições sempre que se justifique e não ponha em causa o bem-estar do Utente.
7. Para além das refeições referidas anteriormente, a Instituição, garante ainda um suplemento alimentar ao deitar.
8. No caso de pretender ausentar-se, o Utente deverá avisar a Instituição com 24 horas de antecedência.
9. Os suplementos alimentares prescritos e outros produtos para alimentação, poderão ser requisitados ao armazém de aprovisionamento da Instituição, sendo a imputação dos seus custos debitados com as faturas mensais.

10. IC não se responsabiliza pelo fornecimento de produtos não constantes na sua relação de produtos em armazém. A aquisição de produtos específicos, fica condicionada à disponibilidade e terá um custo suplementar.

#### **Artigo 14º**

##### **Marcação, Lavagem e Tratamento de Roupas**

1. Aquando da admissão dos Utentes, as peças de vestuário e outros artigos, previamente solicitados na fase final do processo de candidatura, deverão ser entregues com marcação de identificação do Utente (número de Utente). No caso de não virem marcados, os Serviços de Rouparia farão essas marcações, tal como as peças que sejam posteriormente entregues.
2. Os novos Utentes têm direito à marcação gratuita de 30 peças de vestuário. As marcações além do número referido e marcações posteriores têm um custo a fixar anualmente pela Direção da Instituição.
3. É elaborado um Inventário dos pertences do Utente que será atualizado conforme as necessidades.
4. A lavagem e tratamento da roupa que não requeiram cuidados especiais são assegurados pela Instituição através dos Serviços de Lavandaria e Rouparia.
5. Arranjos e cuidados de tratamento de roupas que requeiram tratamento especial, efetuados nos serviços da Instituição, têm um custo a fixar anualmente pela Direção. Cuidados que não possam ser executados em IC, são da responsabilidade do Utente ou seu significativo.

#### **Artigo 15º**

##### **Cuidados de Higiene e Conforto**

1. Cabe à Instituição a responsabilidade pela higiene e conforto diários dos Utentes e das instalações.
2. Os produtos de higiene não fornecidos pelo Utente ou seu significativo, poderão ser requisitados ao armazém de aprovisionamento da Instituição, sendo a imputação dos seus custos debitados com as faturas mensais.
3. IC não se responsabiliza pelo fornecimento de produtos não constantes na sua relação de produtos em armazém. A aquisição de produtos específicos fica condicionada a disponibilidade e terá um custo suplementar.

## **Artigo 16º**

### **Cabeleireiro, Manicure e Pedicure**

1. A Instituição dispõe de Serviço de Cabeleireiro, Manicure e Pedicure, tendo este serviço um custo associado, constante da tabela a fixar anualmente pela Direção de IC.
2. Utentes que careçam de tratamentos especializados aos pés, poderão aceder ao Serviço de Pedicure, sob a supervisão da equipa de enfermagem.

## **Artigo 17º**

### **Cuidados na Saúde**

1. No sentido de promover a qualidade de vida dos Utentes, a Instituição dispõe de cuidados médicos e de enfermagem quer ao nível preventivo, quer ao nível curativo.
2. Poderão, no entanto, os Utentes, manter o seu Médico de Família se assim o desejarem, sendo da responsabilidade dos Utentes informar os serviços da prescrição terapêutica, caso venha a ser passada, de modo a permitir manter atualizada a folha terapêutica (cardex) pessoal.
3. O encaminhamento para consultas de especialidade poderá ser assegurado pelos médicos assistentes em contexto hospitalar, pelo médico de família ou pelos médicos da Instituição.
4. A Instituição assegura a distribuição e toma da medicação prescrita aos Utentes, não sendo autorizada a toma de medicamentos ou drogas, incluindo suplementos alimentares, não prescritas ou não autorizadas.
5. Os utentes devem entregar aos serviços de enfermagem as indicações terapêuticas obtidas em médicos exteriores, bem como os medicamentos obtidos fora do circuito da Farmácia da Instituição que serão armazenados no serviço de farmácia.
6. O Serviço de Farmácia assegura a aquisição, em nome do Utente, de toda a medicação prescrita pelos médicos da Instituição, bem como o receituário que lhe seja entregue pelos Utentes.
7. O transporte dos Utentes a consultas médicas e meios auxiliares de diagnóstico, dentro da área geográfica da CRAF, serão, na medida do possível, assegurados pela Instituição.
8. Nos casos em que o transporte por IC não seja possível, ou o destino seja fora da área geográfica da CRAF, o significativo será avisado, passando este a assumir a responsabilidade.
9. O acompanhamento durante a permanência na unidade de saúde de destino é sempre da responsabilidade do significativo. IC poderá assumir essa função quando o significativo se mostre indisponível, ou não existir, para unidade de saúde da área geográfica da CRAF,

desde que essa necessidade seja devidamente justificada pelo médico assistente do Utente em IC. Este serviço tem um custo associado, constante de tabela, fixado anualmente pela Direção de IC.

10. O acompanhamento dos Utentes em contexto de urgência hospitalar será sempre garantido por IC, para o centro hospitalar da área, dispondo o significativo ou seu delegado do período de uma hora para se deslocar, a fim de assumir o acompanhamento do Utente. Após a primeira hora, caso o significativo não esteja presente, passa a ser cobrado um valor/hora até à chegada do mesmo ou à resolução do episódio que levou o Utente à unidade hospitalar. Havendo disponibilidade, a Instituição assegurará o transporte de regresso ou, não sendo possível, deverá o transporte ser garantido pelo significativo.
11. A opção de encaminhamento e transporte do Utente para uma unidade de saúde privada carece de comunicação escrita por parte do Utente, ou do seu significativo, cabendo-lhe suportar todos os custos inerentes.
12. Em caso de hospitalização, compete ao significativo a articulação com a unidade hospitalar, devendo comunicar à equipa de saúde de IC todas as informações relevantes.
13. Constituem igualmente encargos dos Utentes a parte que não lhe seja comparticipada pelos serviços do SNS ou subsistema de saúde que se lhe aplique, os 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.
14. A imputação dos consumos e despesas efetuadas pelos Utentes, referidos no ponto anterior, são debitadas em simultâneo com os recibos correspondentes às comparticipações mensais referentes ao mês seguinte às respetivas aquisições.
15. A manutenção da gratuitidade da prestação de cuidados de saúde em IC, dos materiais utilizados nos atos de enfermagem, bem como dos serviços de fisioterapia, depende da avaliação da situação económico-financeira da Instituição, a fazer anualmente pela Direção.

## **Artigo 18º**

### **Fisioterapia**

1. A Instituição dispõe de um Serviço de Fisioterapia que tem como objetivo identificar e maximizar o potencial de movimento nas áreas de promoção, prevenção, tratamento e manutenção da capacidade funcional, contribuindo para um envelhecimento mais saudável.

2. A Fisioterapia é assegurada por profissionais da Instituição que desenvolvem a atividade com competência para uma prática autónoma, sendo um recurso de referência da equipa multidisciplinar.
3. O Serviço de Fisioterapia está equipado de forma a prestar cuidados que estimulem a autonomia e o envolvimento ativo no processo de reabilitação.
4. O acesso dos Utentes ao Serviço de Fisioterapia depende da existência de vaga e de prescrição/confirmação do Diretor Clínico de IC.

## **Artigo 19º**

### **Serviço de Animação Sociocultural**

1. O Serviço de Animação Sociocultural da ERPI tem por finalidade a organização de atividades de animação sociocultural e recreativas, promovendo sempre a participação ativa dos Utentes;
2. A participação nas várias atividades é voluntária e escolhida pelo próprio Utente, de acordo com a sua motivação e aptidão.
3. O Serviço é gratuito, podendo, no entanto, haver custos imputados ao Utente, caso as atividades sejam desenvolvidas por entidades alheias a IC.

## **Artigo 20º**

### **Serviços Administrativos**

Os Serviços Administrativos têm por finalidade resolver os assuntos de ordem administrativa e financeira, designadamente:

- a) Guarda de bens;
- b) Criação da conta corrente do Utente e apoio nos Movimentos da conta;
- c) Receção e expedição de correio.

## **Artigo 21º**

### **Apoio Psicossocial**

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



## Artigo 22º

### Caracterização das Instalações Sociais

1. As instalações de alojamento coletivo apresentam características distintas e destinam-se a Utentes com especificidades próprias que passamos a descrever:

**Ala Manuel António Dias Ferreira (SAD)** destinado ao acolhimento de indivíduos, de ambos os sexos, com mobilidade severamente condicionada. Dispõe de meios para acompanhamento e observação de Utentes. Inclui uma sala de Observação (SO) para acompanhamento de situações que necessitem especiais cuidados, com capacidade para 3 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 alojar pessoas com dependência.

**Ala Joaquina Costa Dias Ferreira** localizada em zona com edificado antigo, composta por quartos masculinos e femininos com três camas, podendo acolher população que apresente perda parcial de autonomia.

**Alas António Augusto de Sousa e Alfredo Cabral** compostas por quartos duplos, destinam-se a acolher população mista (mulheres, homens ou casais).

**Pavilhão António Casanova** localizado em edifício antigo, com dois pisos, encontra-se especialmente preparado para Utentes em quartos duplos, de casal ou individuais.

2. Na admissão, os Utentes são encaminhados para os setores de acordo com a tipologia das vagas existentes e características do Utente. Durante a permanência na Instituição, os Utentes podem ser transferidos para outro setor, em função das suas necessidades ou por conveniência de IC.

## Artigo 23º

### Visitas, Familiares e Amigos

1. Os Utentes podem ser visitados por familiares e amigos, nos dias e nos horários definidos, desde que não ponham em causa a sua privacidade e o descanso dos outros ou os cuidados de manutenção.

À exceção da Ala Manuel António Dias Ferreira (SAD), os familiares e amigos devem visitar os Utentes nos espaços sociais, salas de estar, zona do bar e de jardim, e não no alojamento dos mesmos, sobretudo quando partilhados com outros.

2. Os passeios, fins-de-semana, férias com familiares e amigos, devem ser comunicados ao Serviço de Ação Social, com pelo menos 24 horas de antecedência, indicando a hora de saída e a hora provável do regresso ao equipamento e um número de telefone para contacto em caso de necessidade. Nestas circunstâncias, e caso os Utentes já não possuam condições de autonomia ou vontade, os responsáveis pela ausência têm de assinar uma declaração, comprometendo-se a cuidar do Utente, até ao seu regresso à Instituição.
3. O horário em vigor para as visitas aos Utentes abrange o período das 11:30 às 19:30 horas.
4. Os Utentes residentes na Ala Manuel António Dias Ferreira (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, deverão determinar essa restrição;
  - b) Quando o Utente 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.
5. Sala de Observação (SO) na Ala Manuel António Dias Ferreira:
  - a) As visitas aos Utentes internados na SO 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;
  - b) As visitas na SO serão, em regra, limitadas a um visitante por Utente;
  - c) As visitas devem respeitar as orientações estabelecidas pela equipa de saúde.
6. 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 Utente, durante o tempo que for considerado conveniente.
7. Apesar de não ser autorizada a entrada e saída das visitas fora do horário estabelecido, serão salvaguardadas todas as situações consideradas de exceção, carecendo, ainda assim, de prévia autorização e devida sinalização.
8. Às visitas é devido o respeito pelas interdições a que se refere o nº 3 do Artigo 27º.
9. Não é permitido às visitas trazerem bens ou alimentos sem darem conhecimento ao responsável pelo setor.

## **CAPÍTULO IV**

### **DIRECÇÃO E FUNCIONAMENTO**

#### **Artigo 24º**

##### **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 atividades desenvolvidas no equipamento, assumindo a responsabilidade pela programação global das mesmas;
  - c) Elaborar Proposta de Plano Anual de Atividades, a submeter à Direção da Instituição e promover medidas de boa gestão do equipamento;
  - 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 afetação de meios materiais e humanos necessários ao bom funcionamento do equipamento e proceder à sua conveniente gestão;
  - f) Propor as ações de formação e reciclagem do pessoal afeto ao equipamento, de acordo com as necessidades deste e as funções a desempenhar, segundo plano de formação a apresentar anualmente à Direção da Instituição;
2. O Diretor 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 25º**

##### **Funcionamento**

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

A portaria da Instituição mantém-se aberta desde as 07:00 até às 24:00 horas.

## **Artigo 26º**

### **Quadro de Pessoal**

1. O quadro do pessoal deste equipamento encontra-se afixado em lugar visível, contendo o efetivo 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, de forma a garantir a qualidade dos serviços prestados e respeitar a legislação em vigor para o setor social.

## **CAPÍTULO V**

### **DIREITOS E DEVERES**

## **Artigo 27º**

### **Direitos e Deveres dos Utentes**

1. O 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 individual previamente autorizada pelo Diretor Técnico;
  - g) Dirigir reclamações ao Diretor Técnico do equipamento e/ou à Direção;
  - h) Utilizar os equipamentos que sejam colocados à disposição dos Utentes;
  - i) Dispor de liberdade de deslocação dentro e fora do equipamento, com exceção das zonas de serviço e outras áreas restritas, devidamente assinaladas. Saídas e entradas, no horário definido para o efeito serão registadas na portaria. Fora deste horário, só serão permitidas saídas em circunstâncias excecionais ou motivos de urgência;
  - j) A ser visitado por familiares ou amigos nas condições do Artigo 23º.

2. O Utente deve:
  - a) Observar o cumprimento das disposições constantes do presente regulamento;
  - b) Proceder ao pagamento da primeira comparticipação mensal e/ou familiar, na Tesouraria dos Serviços Administrativos no dia do acolhimento;
  - c) Proceder ao pagamento da comparticipação mensal e/ou familiar dos restantes meses, entre o dia 1 e o dia 8 do mês a que digam respeito;
  - d) Proceder ao pagamento das despesas, por serviços ou bens de que usufrua e não abrangidos pela comparticipação mensal, que serão faturadas no mês seguinte àquele a que dizem respeito, devendo ser pagas com a mensalidade do mês seguinte;
  - e) Manter atualizada a lista de peças de vestuário e artigos de higiene pessoal, fornecida pelos Serviços da Instituição aquando da admissão, e pagar a marcação das peças que sejam entregues sem identificação;
  - f) Participar, na medida das suas capacidades, na vida diária do equipamento;
  - g) 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;
  - h) Comunicar ao Diretor Técnico a intenção de 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;
  - i) 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;
  - j) 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 Utente:
  - a) Trazer para a ERPI ou ter em seu poder bebidas alcoólicas, para si ou para os outros Utentes;
  - b) Entrar na ERPI embriagado;
  - c) Entrar na ERPI depois da hora de fecho da portaria, sem motivo justificado;
  - d) Fumar no interior das instalações ou em espaços não designados para o efeito;
  - e) Fazer barulho ou manter luzes acesas que perturbem o descanso dos demais Utentes;
  - f) Secar roupa ou possuir alimentos no quarto que se encontrem em estado de deterioração;

- g) Colocar qualquer tipo de eletrodoméstico no quarto sem autorização prévia;
  - h) Praticar todo e qualquer ato que possa lesar outros Utentes ou funcionários;
  - i) Fazer uso de automedicação, suspender a medicação prescrita, ou ingerir suplemento alimentar ou vitamínico sem o conhecimento prévio da Encarregada ou da Técnica responsável pelo setor;
  - j) Divulgar informações que violem a privacidade dos seus pares ou que afetem os interesses da Instituição;
  - k) Possuir ou ter à sua guarda qualquer animal que por qualquer forma possa perturbar a tranquilidade dos Utentes.
4. No caso de violação dos deveres consignados no presente Regulamento, o Diretor Técnico advertirá o Utente em falta e, caso exista, o seu significativo, exigindo ao primeiro o cumprimento dos seus deveres.

## **CAPÍTULO VI**

### **COMPARTICIPAÇÕES**

#### **Artigo 28º**

##### **Comparticipação do Utente**

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, de acordo com a legislação em vigor.  
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, 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 participações dos Utentes são objeto de revisão anual, em data a estipular anualmente pela Direção, após entrega da declaração do IRS, nota e demonstração de liquidação, sempre que se verifiquem alterações das circunstâncias que estiveram na base

do cálculo da comparticipação familiar, designadamente no rendimento *per capita* mensal, tal como previsto na legislação em vigor.

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. Ao apuramento do rendimento do Utente, é deduzida a verba correspondente às despesas fixas consideradas na legislação em vigor.
5. Para a resposta social ERPI, o agregado familiar considerado é apenas a pessoa destinatária da resposta.
6. A tabela de comparticipações deverá ser calculada de acordo com a legislação em vigor.

### **Artigo 29º**

#### **Comparticipação Familiar**

1. Devido ao enquadramento legal das comparticipações familiares, consignado na legislação aplicável em vigor, a Direção da Instituição poderá, sempre que necessário e possível, incluir o apoio financeiro de descendentes ou outros familiares como suporte dos encargos dos Utentes na valência Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.
2. A forma de apuramento da capacidade económica, para a determinação do valor da comparticipação familiar dos descendentes ou de outros familiares, é determinada 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.
3. Os valores referentes aos anos subsequentes serão atualizados tendo em conta a atualização dos fatores constantes na norma atrás descrita.

### **Artigo 30º**

#### **Prova dos Rendimentos e das Despesas Fixas**

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante apresentação da declaração de IRS, da respetiva nota e demonstração de liquidação e de outros elementos comprovativos dos rendimentos do agregado.
2. A falta de entrega dos documentos atrás referidos, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação máxima do Utente.

## **Artigo 31º**

### **Despesas Fixas**

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) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado e, em caso de doença crónica, até um máximo estipulado pela Direção e de acordo com a legislação em vigor;
- c) Despesas com participação de familiar em ERPI exterior a IC.

## **Artigo 32º**

### **Redução da Participação do Utente**

1. Haverá lugar a redução de 10% na participação mensal do Utente quando se verifique uma ausência, devidamente fundamentada, que exceda 15 dias seguidos.
2. No caso da admissão do Utente na resposta social da ERPI/Lar ocorrer até ao dia 15 do mês, o primeiro pagamento será efetuado pelo valor total da participação mensal acordada.
3. No caso de a admissão ocorrer depois do dia 15, aplica-se a redução de 50% da participação mensal do Utente.
4. Consideram-se ausências justificadas as seguintes situações: internamento hospitalar e ausência por motivo de férias, não podendo esta última ausência ultrapassar os 45 dias anuais. Outras situações equiparáveis poderão ser objeto de avaliação e decisão da Direção de IC.
5. Nos casos de caducidade do contrato por falecimento ou desistência, o valor da mensalidade será considerado por períodos de 15 dias, isto é, até ao dia 15, inclusive, será considerada a redução da mensalidade em 50%, a partir do dia 16, inclusive, a mensalidade será devida por inteiro.
6. As desistências deverão ser comunicadas à Instituição com a antecedência de 30 dias.

## **Artigo 33º**

### **Situações Especiais**

1. A Direção da Instituição, sob proposta fundamentada do Diretor Técnico do Equipamento, pode reduzir, suspender ou dispensar o pagamento de participações.



2. Para facilitar o pagamento da comparticipação o Utente poderá transferir para a Instituição os vales de pensões, que serão levantados pela Instituição mediante procuração.
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 efetuar os movimentos referentes a essa conta, para que possam ser chamados pela Instituição, sempre que tal se revele necessário, para satisfazer os compromissos assumidos pelo Utente.
4. Quando não forem pagas nos prazos definidos, as mensalidades ou outras despesas a que se referem as alíneas c) e d) do nº 2 do Artigo 27º, sofrem um agravamento de 10% a pagar dentro do prazo da mensalidade seguinte.
5. Quando se verificarem situações de incumprimento do pagamento dos valores contratualizados, por períodos superiores a 3 meses, proceder-se-á ao encaminhamento da situação para o contencioso, ficando todas as custas daí advindas sob a responsabilidade do devedor.

#### **Artigo 34º**

##### **Contratos Fora do Acordo de Cooperação**

A Direção de Inválidos Comércio poderá acolher, na ERPI, Utentes que não se encontrem abrangidos pelo Acordo de Cooperação. Nestes casos, é livre a fixação do valor das referidas comparticipações familiares, que não poderá ser inferior ao custo médio por Utente, cujo valor será fixado pela Direção anualmente.

#### **Artigo 35º**

##### **Preçário de Serviços Prestados**

A Tabela de Preços de serviços que podem ser prestados, além dos contratualizados, será aprovada pela Direção e objeto de revisão anual e estará afixada em local acessível ao público.

### **CAPÍTULO VII**

#### **CONTRATO**

#### **Artigo 36º**

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

1. Nos termos da legislação aplicável em vigor e no âmbito dos acordos de cooperação celebrados, entre o Utente e/ou seu significativo 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 e seu significativo) e outro para o segundo outorgante (Instituição), destinado ao Processo Individual do Utente.

2. As normas do presente regulamento, o qual deve ser lido e explicado ao Utente e seu significativo e outros contratantes, são consideradas parte integrante do contrato, salvo no que o contrato expressamente dispuser de forma diferente.
3. Constarão obrigatoriamente do contrato:
  - a) Prazo de vigência;
  - b) Forma e prazo de pagamento das mensalidades e despesas de consumo e as participações de familiares se for caso;
  - c) Serviços e atividades contratualizadas;
  - d) Forma de gestão de bens financeiros;
  - e) Disposições relativas a atualização, suspensão e rescisão do contrato.

### **Artigo 37º**

#### **Cessaçãõ do Contrato**

A cessação do contrato de alojamento pode ocorrer por:

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

### **Artigo 38º**

#### **Caducidade**

O contrato de alojamento caduca, nomeadamente:

- a) Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de ser desenvolvida a atividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência;
- b) Com a dissolução de Inválidos do Comércio ou com a alteração do seu escopo estatutário para fins incompatíveis com a prestação do serviço de acolhimento na Estrutura Residencial para Idosos;
- c) Com o falecimento do Utente ou, salvo acordo em contrário, sempre que o Utente se ausentar por período superior a 30 dias consecutivos, sem acordo prévio;
- d) Atingido que seja o prazo de vigência pelo qual foi estabelecido.

### **Artigo 39º**

#### **Revogação por Acordo**

Podem as partes revogar o contrato de alojamento quando nisso expressamente acordem, devendo o acordo 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.

### **Artigo 40º**

#### **Resolução por Iniciativa da Instituição**

1. Por proposta do Diretor Técnico, baseada em informação de comportamento de Utente que grave ou reiteradamente, viole as regras constantes do presente regulamento, pondo em causa ou prejudicando a organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, a Direção de Inválidos do Comércio pode decidir instaurar processo disciplinar de que pode resultar a decisão de suspender ou de resolver o contrato de alojamento.
2. Na organização do processo disciplinar será assegurada a audição do Utente e do seu significativo, devendo ser-lhes dado conhecimento do fundamento da decisão tomada.
3. O contrato de alojamento pode ainda ser dado por findo quando, por virtude do agravamento do estado de saúde Utente, fundamentado em informação clínica:
  - a) Necessite de cuidados especiais que não possam ser garantidos na CRAF;
  - b) Seja fator de perturbação do bem-estar dos restantes Utentes do equipamento.

### **Artigo 41º**

#### **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 Direção de Inválidos do Comércio, com a antecedência mínima de 30 dias.

## **CAPÍTULO VIII**

### **Reclamações**

#### **Artigo 42º**

##### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este equipamento possui livro de reclamações que deverá ser facultado a quem o solicitar.

## **CAPÍTULO IX**

### **Bens dos Utentes**

#### **Artigo 43º**

##### **Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes**

1. A Instituição Inválidos do Comércio só se responsabiliza pelos objetos e valores que os Utentes confiarem à sua guarda e que ficarão guardados em cofre.
2. Os bens e valores dos Utentes que se encontrem à guarda da Instituição devem ser discriminados em lista indicando a estimativa do seu valor. A lista será elaborada na presença de três (3) testemunhas, no mínimo, e será assinada por estas, pelo Utente, ou seu significativo, familiar ou representante legal. Uma cópia desta relação e suas revisões subsequentes deverá ser entregue ao Serviço de Ação Social e constará do processo individual.
3. Por questões de maior acessibilidade e segurança, é permitido aos 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, qualquer retribuição do depositário, nem remuneração do depositante pelo depósito.
4. A restituição ao Utente de objetos ou valores depositados 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. Cópia do recibo deverá ser junta ao Processo Individual.
5. O pedido de restituição a terceiros, de objetos ou valores depositados, deverá ser fundamentado com Procuração expressamente produzida para esse efeito, ou através de Habilitação de Herdeiros, no caso de óbito do Utente. A entrega será sempre feita contra recibo.
6. Ressalvados os casos em que tenha sido nomeado Acompanhante para o Utente, o Diretor Técnico do Equipamento, ou o seu substituto institucional, assumir-se-á como gestor de negócios, designadamente, dos Utentes que sofram de grave limitação da capacidade de autonomia. A manutenção desta situação será sempre transitória, unicamente durante o tempo necessário para a sua regularização.

## **CAPÍTULO X**

### **INSTITUIÇÃO**

#### **Artigo 44º**

##### **Disposições Gerais – Deveres**

No cumprimento deste Regulamento Interno, a Instituição obriga-se a:

- a) Disponibilizar os serviços necessários ao bem-estar do Utente;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- c) Manter atualizados os processos dos Utentes;
- d) Garantir a confidencialidade dos dados constantes nos processos dos Utentes.

#### **Artigo 45º**

##### **Deveres do Pessoal**

1. Independentemente da obrigação de prestar um bom serviço, adequado às respetivas funções, todo o pessoal deve, em relação aos Utentes:
  - a) Proporcionar-lhes uma vida confortável, respeitando, tanto quanto possível, a sua independência;
  - b) Prestar todos os cuidados adequados designadamente, alimentação, cuidados de higiene e conforto, de ocupação, bem como assegurar a prestação de cuidados psicossociais, médicos, de enfermagem e reabilitação;
  - c) Favorecer o relacionamento entre os Utentes e destes com os familiares ou amigos, o pessoal do equipamento e a comunidade;
  - d) Dar conhecimento superior de qualquer anomalia verificada, apresentando as suas críticas e sugestões;
  - e) Observar regras de boa convivência entre si e com os Utentes;
  - f) Recusar gratificações, quer dos Utentes, quer dos familiares, ou por qualquer forma extrair vantagem patrimonial ou com eles fazer quaisquer contratos;
2. E não deve:
  - a) Divulgar informações que violem a privacidade dos Utentes ou que afetem os interesses da Instituição;
  - b) Tratar os Utentes por “Tu” ou utilizar diminutivos para substituir o nome próprio;
  - c) Ministras qualquer tipo de droga ou medicamento que não seja previamente prescrita ou autorizada pelo Médico Assistente ou pelo Diretor Clínico da Instituição;
  - d) Guardar objetos ou dinheiro dos Utentes;

- e) Discriminar os Utentes com base no estrato social, sexo, cor ou religião ou qualquer outro fundamento.

## **CAPÍTULO XI**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **Artigo 46º**

##### **Comissão de Utentes**

1. Os Utentes dispõem de capacidade organizativa para formar a sua própria Comissão, cuja organização e funcionamento deverão respeitar as regras gerais sobre direito associativo. A Comissão 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 atividades socioculturais e recreativas, a levar a efeito na Instituição, devendo o facto ser comunicado à Direção pelo Diretor Técnico e por aquele ratificado.

#### **Artigo 47º**

##### **Manifestações Religiosas e Políticas**

Inválidos do Comércio é uma associação laica, agnóstica e apartidária, respeitando, no entanto, as escolhas individuais dos Utentes.

#### **Artigo 48º**

##### **Falecimento do Utente**

1. Em caso de falecimento do Utente os procedimentos a observar deverão respeitar a decisão inscrita na carta de última vontade.
2. Só em caso de escusa do significativo, ou na impossibilidade de contactá-lo, ou de outros responsáveis indicados, pela observância dessa disposição, competirá à Instituição assegurar apenas a realização da inumação do corpo.
3. Quando da ocorrência do óbito do Utente, o responsável do setor contactará o significativo e os seus familiares ou pessoa por ele indicada, no ato da sua admissão, no sentido de promover a trasladação do corpo e a liquidação de todos os encargos devidos, quando constar no processo declaração de funeral a cargo dos familiares.
4. À data do falecimento, os bens que se encontrem na posse do Utente, bem como os que tenham sido confiados à guarda da Instituição, serão discriminados em lista a elaborar na

presença de três testemunhas. Essa lista será assinada por estas, pelo representante legal ou familiar, após o que serão entregues aos legítimos herdeiros do Utente, depois de cumpridos os trâmites e os prazos estabelecidos por IC que não contrariem a Lei.

#### **Artigo 49º**

##### **Proteção dos Dados Pessoais**

1. A informatização dos dados constantes do Processo Individual do Utente obedece à legislação em vigor sobre proteção 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 50º**

##### **Interpretação do Regulamento e Integração de Lacunas**

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.

#### **Artigo 51º**

##### **Registo e Alterações**

1. O presente Regulamento e as alterações nele introduzidas deverão ser comunicadas ao Instituto da Solidariedade e Segurança Social (ISSS) e à Direção-Geral da Solidariedade e Segurança Social (DGSSS).
2. Das alterações serão informados os Utentes e os seus Significativos, e proceder-se-á à sua afixação na Instituição e à publicação no respetivo sítio da Internet.
3. Os contratos consideram-se automaticamente alterados 60 dias após a comunicação de alterações aos interessados, cabendo recurso nos termos deste Regulamento.

#### **Artigo 52º**

##### **Foro Competente**

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

### **Artigo 53º**

#### **Entrada em Vigor**

O presente Regulamento foi aprovado pela Direção de Inválidos do Comércio em 18 de março de 2021, foi enviado para registo no ISSS e DGSSS, entra em vigor em 1 de abril de 2021.



## **Anexo I**

### **Legislação aplicável ao funcionamento da CRAF em 18 de Março de 2021**

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de maio;
- c) Portaria n.º 218-D/2019;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março;
- e) Portaria nº 67/2012, de 21 de março;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- h) Acordo de Cooperação em vigor;