



CENTRO PAROQUIAL DE S. BERNARDO

---

# CENTRO PAROQUIAL DE SÃO BERNARDO

---

Regulamento interno de funcionamento da resposta social

## **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**

## Índice

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS.....	3
NORMA 1ª - CARACTERIZAÇÃO .....	3
NORMA 2ª- OBJETIVOS DO REGULAMENTO INTERNO .....	3
NORMA 3ª- ÂMBITO DE APLICAÇÃO .....	3
NORMA 4ª- LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	3
NORMA 5ª- DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS .....	4
NORMA 6ª- SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS.....	4
NORMA 7ª- INSTALAÇÕES.....	5
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES .....	5
NORMA 8ª- CONDIÇÕES DE ADMISSÃO .....	5
NORMA 9ª- INSCRIÇÃO.....	6
NORMA 10ª- CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO.....	6
NORMA 11ª- ADMISSÃO.....	7
NORMA 12ª- LISTA DE ESPERA.....	7
NORMA 13ª- ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES .....	7
NORMA 14ª- PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE.....	8
CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO .....	8
NORMA 15ª- HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO.....	8
NORMA 16ª- HORÁRIO DE VISITAS .....	9
NORMA 17ª- CÁLCULO DO RENDIMENTO <i>PER CAPITA</i> .....	9
NORMA 18ª- APURAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR.....	11
NORMA 19ª- PAGAMENTO DE MENSALIDADES .....	12
CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS .....	12
NORMA 20ª- ALIMENTAÇÃO .....	12
NORMA 21ª- CUIDADOS DE HIGIENE.....	12
NORMA 22ª- TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE .....	12
NORMA 23ª- HIGIENE DOS ESPAÇOS.....	13
NORMA 24ª- ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS .....	13
NORMA 26ª- CUIDADOS DE ENFERMAGEM E ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE .....	14
NORMA 27ª- PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA .....	14
NORMA 28ª- OUTROS SERVIÇOS .....	14
NORMA 29ª- DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE .....	14
NORMA 30ª- FUNERAL .....	15
NORMA 31ª- ESPÓLIO.....	15
CAPÍTULO V – RECURSOS .....	15
NORMA 32ª- PESSOAL.....	15
NORMA 33ª- DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA .....	15

CAPÍTULO VI -DIREITOS E DEVERES .....	16
NORMA 34ª- DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES .....	16
NORMA 35ª- DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO .....	17
NORMA 36ª- DIREITOS E DEVERES DE REPRESENTANTE LEGAL, FAMILIARES E PESSOAS DE REFERÊNCIA .....	17
NORMA 37ª- PROTOCOLOS DE SINALIZAÇÃO E ATUAÇÃO EM EMERGÊNCIA, RISCO DE MAUS-TRATOS E NEGLIGÊNCIA .....	18
NORMA 39ª- CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	18
NORMA 40ª- INTERRUPTÃO OU CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	19
NORMA 41ª- LIVRO DE RECLAMAÇÕES .....	19
NORMA 42ª- LITÍGIOS .....	19
NORMA 43ª- LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS.....	19
CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS .....	20
NORMA 44ª- ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO .....	20
NORMA 45ª- INTEGRAÇÃO DE LACUNAS .....	20
NORMA 46ª- DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES.....	20
NORMA 47ª- APROVAÇÃO E VIGÊNCIA DO REGULAMENTO INTERNO .....	20

## **CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **NORMA 1ª - CARACTERIZAÇÃO**

1. O Centro Paroquial de São Bernardol (CPSB) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, de natureza canónica, com sede no lugar e freguesia de São Bernardo.

A sua missão é melhorar a vida social das pessoas da comunidade onde está inserido, trabalhar em prol da família e acolher carinhosamente os que nos são confiados, num ambiente positivo e construtivo, que promove o desenvolvimento global e o bem-estar da pessoa humana, com particular atenção para os mais desfavorecidos e socialmente excluídos.

2. Dentro das atividades previstas nos Estatutos está o Centro de Apoio à Infância que inclui as valências de Creche, Educação Pré-Escolar e Atividades de Tempos Livres, e o Centro de Apoio à Pessoa Idosa que inclui as valências de Centro de Dia, Serviço de Apoio Domiciliário e Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI).

### **NORMA 2ª- OBJETIVOS DO REGULAMENTO INTERNO**

O presente regulamento interno de funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da ERPI;
3. Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

### **NORMA 3ª- ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

1. O CPSB tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro para a resposta social de ERPI desde 01/09/2004.

### **NORMA 4ª- LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

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

- a) Decreto Lei n.º 119/83 de 25 de fevereiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria 196-A/2015, de 1 julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre o Instituto da Segurança Social, IP e as IPSS's, alterada e republicada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março alterada e republicada pela Portaria n.º. 349/2023 de 13 de novembro – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março – Alterado e republicado pelo Decreto-Lei nº126-A/2021, de 31 de dezembro- Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Compromisso de cooperação em vigor celebrado entre o ISS e a CNIS.

- f) Orientações técnicas acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
- g) Código de Trabalho e Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- h) Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD), regulamento nº 2016/679 e lei nº 58/2019.

## **NORMA 5ª- DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS**

### 1. São destinatários da ERPI:

- a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
- b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
- c) Pessoas com falta de apoio familiar, em situação de abandono, por indisponibilidade da família e no âmbito do descanso do cuidador;

### 2. Constituem objetivos da ERPI:

- a) Proporcionar cuidados permanentes e adequados à condição biopsicossocial das pessoas idosas;
- b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;
- c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento;
- d) Potenciar a inclusão social;
- e) Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;
- f) Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com o respeito pela individualidade, interesses e capacidade, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família;
- g) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades da ERPI;
- h) Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreaajuda e o espírito de comunidade;
- i) Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal e das altas hospitalares.

## **NORMA 6ª- SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS**

### 1. A ERPI assegura a prestação das seguintes atividades e cuidados:

- a) Alimentação adequada às necessidades dos utentes, respeitando as prescrições médicas;
- b) Cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem;
- c) Tratamento de roupa;
- d) Higiene dos espaços;
- e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os utentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- f) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
- g) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- h) Administração de fármacos, quando prescritos.

- i) Outras atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico-recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos utentes;
  - j) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos utentes;
  - k) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar.
2. A ERPI assegura ainda os seguintes serviços, sempre que familiares ou representante legal não tenham possibilidade de o fazer:
- a) Acompanhamento e transporte a consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico;
  - b) Fisioterapia;
  - c) Acompanhamento em situações de emergência hospitalar.
3. Os serviços referidos no ponto 2 não estão abrangidos pela participação familiar, pelo que poderão ser faturados mediante tabela de preços em vigor, anexa a este regulamento.
4. A ERPI assegura ainda a assistência religiosa ou espiritual, sempre que o utente o solicite, ou, na incapacidade deste, mediante solicitação pelo seu representante legal.

### **NORMA 7ª- INSTALAÇÕES**

1. A ERPI está sediada no Largo da Igreja, São Bernardo, e as suas instalações são compostas por:
- a) 8 quartos duplos com casa de banho privada;
  - b) 2 quartos individuais com casa de banho privada;
  - c) Salão polivalente (refeições e estar);
  - d) 1 sala para visitas;
  - e) 1 copa;
  - f) 1 WC de apoio a banhos assistidos;
  - g) 2 WC;
  - h) 1 capela;
  - i) Receção (comum a outras respostas sociais);
  - j) Gabinete técnico (comum a outras respostas sociais);
  - k) Casas de banho adaptadas a utentes com mobilidade reduzida;
  - l) Arrecadação (comum a outras respostas sociais);
  - m) Cozinha e despensa (comum a outras respostas sociais);
  - n) Lavandaria e rouparia (comum a outras respostas sociais);
  - o) Secretaria (a funcionar no edifício de apoio à infância)
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.

## **CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

### **NORMA 8ª- CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

1. São condições de admissão em ERPI:
- a) estarem enquadrados nas condições referidas no nº 1 da NORMA 4ª.

## NORMA 9ª- INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o utente/representante legal deve preencher uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a disponibilização dos dados dos seguintes documentos:

- a) BI ou cartão do cidadão do utente e do familiar responsável, quando necessário;
- b) Cartão de contribuinte do utente e do familiar responsável, quando necessário;
- c) Cartão de beneficiário da Segurança Social do utente e do familiar responsável, quando necessário;
- d) Cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistema a que o utente pertença;
- e) Relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
- f) Comprovativos dos rendimentos do utente e familiar (es) quando necessário;
- g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual do utente.
- h) No caso de pessoas com limitações cognitivas ou incapacidade, e caso ainda não o tenham feito, os familiares serão aconselhados a dar início ao processo de acompanhamento (Maior Acompanhado).

2. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como seja certidão de sentença judicial que determine a tutela ou curatela ou atestado comprovativo da não existência de problemas mentais que possam pôr em causa a integridade física ou psicológica dos colaboradores.

3. A inscrição poderá ser efetuada no CPSB, Largo da Igreja, 3810-089, Aveiro, ou através do endereço de email da instituição, [geral@cpsb.pt](mailto:geral@cpsb.pt), ao cuidado da responsável pela valência.

## NORMA 10ª- CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. Nos termos do disposto na legislação vigente, despacho normativo nº 75/92, de 20 de maio, os critérios de prioridade de seleção dos utentes são ordenados percentualmente da seguinte forma:

1	Pessoas social e economicamente desfavorecidas	25%
2	Pessoas idosas que devido ao seu estado físico e/ou psíquico necessitem de cuidados permanentes (situação de dependência)	20%
3	Ser natural/utente em S. Bernardo ou frequentar outras respostas de apoio ao idoso da Instituição	16%
4	Falta de apoio familiar, abandono ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários	14%
5	Pessoas em situação de risco de isolamento social/solidão	11%
6	Idoso que tenha outros familiares a frequentar a resposta social, nomeadamente o cônjuge	9%
7	Manifesta vontade do próprio nos serviços desta resposta social	5%

2. As vagas reservadas à gestão do Instituto da Segurança Social, estão excluídas dos critérios de admissão.

### **NORMA 11ª- ADMISSÃO**

1. . Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão e submetê-la à decisão da Direção. A proposta é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. A decisão da admissão é da competência da Direção, após visita domiciliária e parecer dos técnicos da valência.
3. Em situações de emergência, e de acordo com a delegação de poderes concedida pela Direção, pode a Diretora Técnica assumir a respetiva admissão a título provisório, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
4. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 10 dias úteis.
5. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
6. No mês de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade.

### **NORMA 12ª- LISTA DE ESPERA**

- 1.Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na lista de espera.
- 2.A lista de espera é atualizada anualmente de acordo com os critérios de admissão definidos na Norma 9ª e gerida através da plataforma ANKIRA. Os interessados serão informados por email da sua posição na lista.
- 3.A data da inscrição funciona apenas como critério de desempate, mas nunca como critério de admissão.
4. Os utentes são retirados da lista de espera aquando da sua desistência ou falecimento.

### **NORMA 13ª- ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES**

1. No caso de admissão do utente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ERPI, nomeadamente, o regulamento interno de funcionamento e as tabelas de participação financeira.
2. O período de adaptação do utente previsto neste regulamento é de 30 dias.
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
  - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o utente;
  - b) Apresentação dos outros utentes;
  - c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
  - d) Apresentação do programa de atividades da ERPI;
  - e) Informação dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente, através de sugestões e reclamações;
  - f) Divulgação dos mecanismos de participação dos familiares;
  - g) Realce dos aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente, no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;



h) Elaboração da lista de pertences do utente.

4. No final dos 30 dias, é elaborado o relatório de avaliação sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no processo individual do utente.

5. Findo o período de adaptação acima referido e, caso o utente não se integre, devem ser identificados os fatores que determinaram a sua não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

#### **NORMA 14ª- PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. É obrigatória a elaboração de um processo individual do utente, com respeito pelo seu projeto de vida, suas potencialidades e competências, do qual constam, designadamente:

a) Ficha de inscrição com identificação e contacto do utente;

b) Data de admissão;

c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;

d) Avaliação social da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida;

e) Critérios de admissão aplicáveis de acordo com o quadro da norma 10ª;

f) Exemplar do contrato de prestação de serviços;

g) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta, medicação, alergias e outras);

h) Plano individual de cuidados (PIC), o qual deve conter as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, bem como a avaliação e revisão;

i) Plano de desenvolvimento individual;

j) Registo de períodos de ausências bem como de ocorrência de situações anómalas;

k) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo

l) Processo individual de saúde, o qual pode ser consultado de forma autónoma e contém a seguinte informação:

- Dados do utente, historial clínico, ficha terapêutica, registo de vacinação, exames médicos, registo de consultas, registos de enfermagem, entre outros.

m) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;

2. O processo individual deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

3. O utente ou representante legal tem conhecimento da informação constante no processo individual.

4. O processo individual do utente está informatizado e é gerido através da plataforma ANKIRA.

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

#### **NORMA 15ª- HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. A ERPI funciona todos os dias do ano 24h00/dia.

## **NORMA 16ª- HORÁRIO DE VISITAS**

1. O horário das visitas encontra-se estipulado de forma a não prejudicar o normal funcionamento das atividades: das 10h30 às 12h e das 15h às 18h.
2. As visitas carecem de marcação prévia com o responsável pela valência.

## **NORMA 17ª- CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA***

### **1. Comparticipação familiar**

Considera-se comparticipação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

### **2. Agregado familiar**

Considera-se como agregado familiar em ERPI, apenas a pessoa destinatária da resposta social.

### **3. Rendimentos do agregado familiar**

3.1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar, consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente — rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De pensões;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, sem prejuízo do disposto nos n.º 11.3.4 e 11.3.5 da Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

3.1.1. Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.

3.1.2. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c) do 2.1.as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

3.1.3. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

3.1.3.1. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera -se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

3.1.3.2. O disposto no número anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite.

3.1.4 Consideram-se rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

3.1.5. Sempre que os rendimentos referidos no número anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera -se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

3.2. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

#### **4. Despesas fixas do agregado familiar**

4.1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

4.2. Para além das despesas referidas no ponto 3.1., a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.

4.3. O somatório das despesas referidas no ponto 3.1. tem como limite máximo a RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

#### **5. Cálculo para apuramento do montante de rendimento *per capita* mensal**

5.1. O rendimento *per capita* mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar, que em ERPI será só o próprio utente.

## **6. Prova dos rendimentos e das despesas fixas**

6.1. A prova dos rendimentos é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do idoso.

6.1.1. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após diligências que se considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

6.1.2. A falta de entrega dos documentos referidos no ponto 5.1. no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

6.2. A prova das despesas fixas é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

## **7. Montante máximo da comparticipação familiar**

7.1. No Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário é fixado anualmente um valor de referência para a comparticipação familiar em ERPI.

7.2 É livre a fixação do valor da comparticipação familiar relativamente aos utentes não abrangidos por acordo de cooperação, não podendo, em qualquer circunstância, ser recusada a celebração/revisão de acordo de cooperação para esses utentes.

## **8. Redução da comparticipação familiar**

8.1. Há lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.

8.2. Sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social e estabelecimento de apoio social por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, é aplicada uma redução de 10% em cada comparticipação.

## **9. Revisão da comparticipação familiar**

9.1 As comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual a efetuar no início do ano civil ou sempre que haja alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação, designadamente, do rendimento per capita mensal do agregado familiar, ou do grau de dependência do utente.

### **NORMA 18ª- APURAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. O valor da comparticipação mensal em ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento mensal do utente, variável entre 75% a 90%, de acordo com o grau de dependência do utente.

1.1. Quando, no momento da admissão, o utente não esteja a receber o complemento por dependência de 1.º grau e já tenha sido requerida a sua atribuição, a instituição pode decidir pela aplicação da percentagem de 90%.

1.2. Na situação referida no número anterior, não havendo lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade.

1.3. À comparticipação familiar apurada, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares.

1.3.1. Para efeitos da determinação da comparticipação dos descendentes e outros familiares, deve atender-se à capacidade económica de cada agregado familiar, e ao número de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação;

1.3.2. O montante acordado entre as partes interessadas é calculado tendo por base a diferença entre o custo real médio do utente e os valores das comparticipações familiares do utente e da Segurança Social, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada.

1.3.3. O somatório destas comparticipações (utente, segurança social e familiar), não pode exceder o valor de referência estabelecido no Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário em vigor à data, acrescido de 15%.

#### **NORMA 19ª- PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. As mensalidades deverão ser pagas na secretaria da instituição ou por transferência bancária para o IBAN PT 50 00360197 99100001159 96, do dia 1 ao dia 10 do mês a que respeita.

2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.

3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a instituição poderá usar os meios legais ao seu alcance para regularizar a situação.

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

#### **NORMA 20ª- ALIMENTAÇÃO**

1. As refeições do CPSB são servidas na sala de refeições de acordo com o seguinte plano:

a) Pequeno-Almoço: 08h30 às 10h30;

b) Reforço a meio da manhã, nas situações que se justifiquem;

c) Almoço: 1ª mesa: 12h; 2ª mesa: 12h30;

d) Lanche: 16h30;

e) Jantar: 19h30;

f) Ceia: 22h ou dependendo das rotinas dos utentes.

2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;

3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

#### **NORMA 21ª- CUIDADOS DE HIGIENE**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente e sempre que necessário.

#### **NORMA 22ª- TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE**

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição.

2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas pelo utente ou familiar responsável, para melhor identificação.

### **NORMA 23ª- HIGIENE DOS ESPAÇOS**

1. A higiene do espaço individual (quarto e casa de banho) e dos espaços comuns (sala de jantar, estar, ..) é feita de acordo com o plano de higienização dos espaços da resposta social.

### **NORMA 24ª- ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS**

1. As atividades promovidas pela ERPI constam do plano anual de atividades e incluem, entre outras:

- Animação física ou motora (ginástica, caminhadas, motricidade fina e grossa);
- Animação cognitiva ou mental (jogos de atenção, memória, linguagem, compreensão);
- Animação através da expressão plástica (pintura, desenho, bordados);
- Animação através da expressão e da comunicação (teatro, música, expressão dramática);
- Animação promotora do desenvolvimento pessoal e social (autoconhecimento, histórias de vida, dinâmica de grupos);
- Animação lúdica (festas, passeios, rábulas, jogos de tabuleiro).

2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Direção Técnica;

3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família.

4. As saídas ao exterior estão dependentes da disponibilidade e lotação das viaturas, nunca podendo ultrapassar o número máximo de 12 utentes por saída, exceto se for contratado transporte externo. A instituição dispõe de duas carrinhas adaptadas para duas cadeiras de rodas cada e que permitem transportar também outros dispositivos de apoio à locomoção, (andarrilhos, bengalas, canadianas, etc.)

5. Quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo, é sempre necessária a autorização do responsável legal dos utentes, quando este não for capaz de o fazer;

6. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;

7. Nas deslocações a pé serão sempre cumpridas todas as normas de circulação de peões;

8. Todos os utentes estarão identificados com o nome, contacto da instituição e do responsável.

### **NORMA 25ª- APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA**

1. A ERPI procura proporcionar conforto e bem-estar, manter e, se possível, melhorar a funcionalidade da pessoa com dependência e promover a autonomia, respeitando a sua privacidade. Para tal, desenvolve ações como o apoio na higiene pessoal, mudança da roupa da cama, ajudar a vestir e despir, mobilidade e transferências, apoio na alimentação, comunicação, apoios técnicos, entre outras, segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados.

### **NORMA 26ª- CUIDADOS DE ENFERMAGEM E ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE**

1. Compete à enfermeira colaborar com os restantes profissionais, técnicos e auxiliares na promoção da saúde física e mental dos utentes, executar os atos de enfermagem necessários, orientar os colaboradores nas tarefas diárias de apoio ao utente, garantir uma educação para a saúde dos utentes e colaborar com a formação contínua do pessoal.
2. Os cuidados de enfermagem são da responsabilidade da ERPI.
3. Aos utentes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente, no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos utentes.
4. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores da ERPI.
5. A ERPI assegura a administração da medicação prescrita.
6. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

### **NORMA 27ª- PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros) a ERPI pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

### **NORMA 28ª- OUTROS SERVIÇOS**

1. Mediante avaliação prévia, a ERPI poderá assegurar outros serviços, nomeadamente, transporte e acompanhamento dos utentes, apoio psicossocial ao utente e à família. Alguns destes serviços não estão abrangidos pela comparticipação familiar, pelo que poderão ser faturados mediante tabela de preços em vigor, anexa a este regulamento. Poderão também ser solicitados pelos utentes ou familiares serviços de fisioterapia, cabeleireiro, pedicure, etc., sendo estes realizados e faturados por prestadores externos.

### **NORMA 29ª- DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE**

1. Sendo capaz, o utente é uma pessoa com capacidade de exercer direitos e cumprir deveres, isto é, gerir a sua pessoa e respetivos bens.
2. Face ao disposto, fica na livre vontade do utente gerir os seus bens e contas bancárias ou delegar essa função em terceira pessoa (familiares ou próprio estabelecimento acolhimento).
3. Nas situações em que o utente não detenha capacidade para exercer os seus direitos e assumir as suas obrigações, compete ao diretor técnico alertar a família para que esta sinalize e participe ao Ministério Público a situação de incapacidade. Se ao final de 60 dias úteis, a família não fizer prova de ter desencadeado o processo, fica a instituição responsável por dar andamento a este mesmo processo.
4. O Centro Paroquial de S. Bernardo só se responsabiliza pelos objetos e valores que os utentes entreguem à sua guarda.
5. No ato de entrega dos bens/valores é efetuada uma lista dos bens entregues e assinada pelo utente e/ou significativos e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

6. No caso de a entrega ter por objeto qualquer quantia em dinheiro será constituída uma conta corrente. Quando o levantamento de qualquer importância se destinar ao pagamento de bens necessários ou serviços prestados ao utente, deverão, sempre que possível, ser anexas à declaração de levantamento as faturas ou recibos correspondentes.

7. Em caso de cessação de contrato, o utente/familiar tem um prazo de 90 dias para levantar todos os bens à guarda da instituição. Findo este prazo sem levantamento, à instituição reserva-se o direito de fazer a gestão desses mesmos bens.

#### **NORMA 30ª- FUNERAL**

1. As despesas com o funeral são da inteira responsabilidade dos familiares ou herdeiros, exceto se estes não existirem; neste caso, a instituição assume o compromisso.

2. A instituição assumirá as despesas com o funeral nas situações em que, existindo familiares, estes ou não estejam contactáveis ou não tenham comprovadamente disponibilidade financeira para o fazer.

#### **NORMA 31ª- ESPÓLIO**

1. Em caso de falecimento, os familiares/ responsáveis com apresentação de habilitação de herdeiros têm um prazo de 180 dias para levantar todo o espólio à guarda da instituição, findo este prazo sem levantamento, a instituição seguirá os procedimentos previstos nas alíneas a) a d) do nº. 1 do artigo 2133 do Código Civil e artigo 2152 do Código Civil.

### **CAPÍTULO V – RECURSOS**

#### **NORMA 32ª- PESSOAL**

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

2. Do quadro de pessoal afeto à ERPI fazem parte: 4 ajudantes de ação direta e 3 auxiliares de serviços gerais. Acresce ainda o pessoal comum: diretora técnica, Gerontóloga, psicóloga, animadora sociocultural, enfermeira, pessoal de cozinha, pessoal administrativo e financeiro.

Prestam ainda serviços 2 profissionais de enfermagem e 1 médico.

#### **NORMA 33ª- DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA**

1. A direção técnica da ERPI compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível que, de acordo com a legislação em vigor, cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

2. O diretor técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela gerontóloga e/ou Diretor de Serviços.

3. A equipa que orienta o CPSB é constituída por 5 elementos da Direção, e uma equipa de coordenação que inclui o diretor de serviços, as diretoras técnicas das áreas da infância e idosos e a gestora da qualidade.



## **CAPÍTULO VI -DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA 34ª- DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES**

#### **1. São direitos dos utentes:**

- a) Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
- b) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
- c) Ser informada sobre o funcionamento da ERPI e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;
- d) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
- e) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
- f) Ser tratada com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- g) Ser informada e orientada sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
- h) Receber visitas de acordo com o Regulamento da ERPI;
- i) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
- j) Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informada sobre as mesmas.
- k) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- l) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- m) Ter acesso à ementa semanal;
- n) A inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

#### **2. São deveres dos utentes:**

- a) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
- b) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros utentes;
- c) Cumprir o Regulamento Interno;
- d) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
- e) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- f) Tratar os demais utentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.
- g) Comunicar previamente à Direção Técnica eventuais saídas da ERPI, onde vai e quem o acompanha;
- h) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- i) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.

j) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço.

### **NORMA 35ª- DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

#### **1. São direitos da Instituição:**

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou responsável legal ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) A suspensão deste serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

#### **2. São deveres da Instituição:**

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente, quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste regulamento interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

### **NORMA 36ª- DIREITOS E DEVERES DE REPRESENTANTE LEGAL, FAMILIARES E PESSOAS DE REFERÊNCIA**

1. Os representantes legais, familiares e pessoas de referência têm direito, nomeadamente, a:
  - a) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;
  - b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do utente, caso este o deseje;
  - c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao utente, com a devida autorização do próprio;
  - d) Visitar o utente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.
2. Constituem deveres dos representantes legais, familiares e pessoas de referência, nomeadamente, os seguintes:

- a) Cumprir o regulamento interno;
- b) Colaborar com a equipa;
- c) Respeitar a privacidade e intimidade dos utentes;
- d) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- e) Tratar os utentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

### **NORMA 37ª- PROTOCOLOS DE SINALIZAÇÃO E ATUAÇÃO EM EMERGÊNCIA, RISCO DE MAUS-TRATOS E NEGLIGÊNCIA**

1. O CPSB elaborou um Manual de Prevenção de Negligência, Abuso, Maus-Tratos e Discriminação que servirá como linha orientadora de procedimentos e medidas adequadas a adotar em possíveis casos de negligência ou maus tratos, identificados em contexto institucional.
2. Neste documento estão previstos todos os procedimentos e medidas de atuação a tomar pelos responsáveis do CPSB sempre que se verifique uma situação de maus-tratos, abuso ou negligência.
3. Este manual está disponível para consulta na secretaria da Instituição, podendo também ser consultado no site institucional – [www.cpsb.pt](http://www.cpsb.pt)

### **NORMA 38ª- PROCEDIMENTOS SOBRE OS MEIOS DE SUPRIMENTO DE CONSENTIMENTO NO CASO DE UTENTES EM SITUAÇÃO DE INCAPACIDADE, NO ÂMBITO DO REGIME DO MAIOR ACOMPANHADO**

1. No caso de utente que beneficie ou deva beneficiar de medidas de acompanhamento, os atos e as decisões que dependam do consentimento deste e se insiram no âmbito dessas medidas (as “Decisões Acompanhadas”) serão solicitadas ou autorizadas pelo seu acompanhante.
2. Todos os atos e decisões que se encontrem fora do âmbito do acompanhamento são aprovados direta e pessoalmente pelo utente.
3. Na falta ou ausência do acompanhante, sempre que as Decisões Acompanhadas revistam caráter de urgência, o consentimento será suprido por intervenção de pessoa que se possa presumir que o utente teria escolhido para seu acompanhante; quando não exista, deve a Instituição adotar o ato ou decisão que seja o que melhor defende os direitos e interesses, ainda que presumidos, do utente.
4. No caso do número anterior, a Instituição fornecerá ao Ministério Público, logo que possível, as informações necessárias à regularização judicial do acompanhamento, designadamente sobre a situação que justifica a impossibilidade de exercer, plena, pessoal e conscientemente, os seus direitos ou de, nos mesmos termos, cumprir os seus deveres, bem como do âmbito dessa impossibilidade, ou seja dos direitos e deveres que lhe são possíveis de exercer e aqueles para os quais é necessário acompanhamento, requerendo que promova o mesmo junto do Tribunal competente, com urgência.

### **NORMA 39ª- CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. É celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços com o utente ou representante legal onde constam os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato, é entregue um exemplar ao utente e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Em caso de participação dos descendentes ou outros familiares é celebrado um acordo escrito.

4. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

#### **NORMA 40ª- INTERRUÇÃO OU CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

1. O contrato de prestação de serviços poderá cessar por:

- a) Acordo das partes, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
- b) Caducidade (falecimento do/a utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, ausência da ERPI por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
- c) Revogação por uma das partes por justa causa;
- d) Incumprimento das cláusulas contratuais do regulamento interno;
- e) Inadaptação do/a utente.

1.1. Nas situações de incumprimento contratual reiterado, a instituição despoletará os mecanismos legais para assunção do compromisso assumido e constante do contrato de prestação de serviços.

2. Em caso do utente ou responsável legal pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à direção do CPSB com 30 dias de antecedência.

3. Em caso de caducidade por falecimento, o ponto anterior não se aplica, sendo que o valor a pagar pelos serviços será considerado ao dia, sendo emitida nota de crédito do valor remanescente.

4. Considera-se justa causa, nomeadamente:

- a) Quebra de confiança dos outorgantes;
- b) Existência de dívidas à instituição, designadamente, duas ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
- c) Desrespeito pelas regras da ERPI, equipa técnica ou demais funcionários;
- d) Incumprimento das responsabilidades assumidas aquando da assinatura do contrato de prestação de serviços.

#### **NORMA 41ª- LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos sempre que desejado. Em alternativa, poderá usar o livro de reclamações online através do site <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>.

#### **NORMA 42ª- LITÍGIOS**

1. Em caso de litígio, o foro competente é o da Comarca do Baixo Vouga. Os utentes ou representantes legais podem também recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, utilizando, para isso, a seguinte informação: Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, Campus de Campolide, 1088-032 Lisboa, tel.: 213847484, email: [cniac@fd.unl.pt](mailto:cniac@fd.unl.pt), <http://www.arbitragemdeconsumo.org>.

#### **NORMA 43ª- LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

1. Este serviço dispõe de livro de registo de ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

## **CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA 44ª- ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas ao utente ou responsável legal, com a antecedência mínima de 30 dias úteis relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a este assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. A entrada em vigor ou as alterações ao regulamento interno serão comunicadas à entidade responsável pela tutela da resposta social com antecedência mínima de 30 dias úteis.
4. Será entregue uma cópia do regulamento interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

### **NORMA 45ª- INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

### **NORMA 46ª- DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**

1. O CPSB cumpre com os normativos legais de Higiene e Segurança no Trabalho, Proteção de Dados e com as Recomendações da DGS.
2. Todos os colaboradores cumprem formação profissional ao abrigo do disposto no Código de Trabalho.
3. O horário de atendimento da secretaria é das 9h às 18h, com intervalo para almoço, das 13h às 14h. Do dia 1 ao dia 10 de cada mês a secretaria está aberta até às 18h30.

### **NORMA 47ª- APROVAÇÃO E VIGÊNCIA DO REGULAMENTO INTERNO**

O presente regulamento interno foi aprovado em reunião de Direção no dia 17 de janeiro de 2024 e entra em vigor no dia 01 de março de 2024, devendo ser revisto sempre que superiormente se considere oportuno.

São Bernardo, 17 de janeiro 2024

Pel' A Direção

O Putente

---

Padre Luís Manuel Barbosa de Oliveira

A Vogal

---

Maria Isabel Pericão Mónica



CENTRO PAROQUIAL DE S. BERNARDO

..... utente/representante legal ou familiar (\*)  
do utente da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS declara que recebeu e tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas nele referidas.

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

..... de ..... de 20.....

-----

(Assinatura do utente/representante legal)