

CENTRO DE ASSISTÊNCIA PAROQUIAL DE CARIA



REGULAMENTO INTERNO

**– RESIDÊNCIA SOCIAL DE CARIA –
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)**



Índice

CAPÍTULO I.....	4
DISPOSIÇÕES GERAIS.....	4
NORMA I.....	4
DENOMINAÇÃO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO	4
NORMA II	4
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	4
NORMA III.....	5
OBJETIVOS DO REGULAMENTO	5
NORMA IV.....	5
DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS DA ERPI	5
NORMA V.....	6
SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	6
CAPÍTULO II	7
INSCRIÇÃO E ADMISSÃO	7
NORMA VI.....	7
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO.....	7
NORMA VII	8
INSCRIÇÃO	8
NORMA VIII	9
CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO	9
NORMA IX.....	9
LISTA DE ESPERA	9
NORMA X.....	10
ADMISSÃO	10
NORMA XI.....	11
ACOLHIMENTO.....	11
NORMA XII	11
PROCESSO INDIVIDUAL.....	11
CAPÍTULO III	12
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	12
NORMA XIII	12
INSTALAÇÕES.....	12
NORMA XIV	13
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO / VISITAS	13
NORMA XV	14
REFEIÇÕES	14
NORMA XVI.....	14
ATIVIDADE E SERVIÇOS PRESTADOS INCLUIDOS NA MENSALIDADE	14
NORMA XVII	16
ATIVIDADE E SERVIÇOS PRESTADOS NÃO INCLUIDOS NA MENSALIDADE.....	16
NORMA XVIII	17
BENS DO RESIDENTE	17
CAPÍTULO IV	17
RECURSOS	17
NORMA XIX.....	17
PESSOAL	17
NORMA XX.....	18
DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA.....	18



Handwritten signature or mark in blue ink.

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO
ERPI

CAPÍTULO VI.....	19
DIREITOS E DEVERES	19
NORMA XXI.....	19
DIREITOS E DEVERES DAS PESSOAS RESIDENTES E FAMILIARES	19
NORMA XXII	21
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	21
NORMA XXIII	22
GESTÃO E PREVENÇÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS	22
NORMA XXIV	23
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	23
NORMA XXV	23
INTERRUPÇÃO / CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	23
CAPÍTULO VII.....	23
COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA	24
NORMA XXVI.....	24
COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MENSAL	24
NORMA XXVII.....	26
MENSALIDADE	26
NORMA XXVIII	26
REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MENSAL	26
NORMA XXIX	27
PAGAMENTO DE MENSALIDADES	27
NORMA XXX	27
LIVRO DE RECLAMAÇÕES.....	27
NORMA XXXI.....	27
REGISTO DE OCORRÊNCIAS	27
NORMA XXXII.....	27
RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO	27
CAPÍTULO VIII	28
DISPOSIÇÕES FINAIS.....	28
NORMA XXXIII	28
ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO	28
NORMA XXXIV	28
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS.....	28
NORMA XXXV	28
APROVAÇÃO E VIGÊNCIA	28



CAPITULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I DENOMINAÇÃO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. O Centro de Assistência Paroquial de Caria (CAP-Caria) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) sem fins lucrativos, com Acordo de Cooperação para a Resposta Social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI) celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Castelo Branco em 01/10/2013.

Esta resposta rege-se pelas normas seguintes.

NORMA II LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (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 de acordo com:
 - a) Decreto – Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatutos das IPSS;
 - b) Portaria n.º 196-A/2015, de 01 de julho, alterado pela Portaria 218-D/2019 – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
 - c) Portaria n.º 67/2012, 21 de março, com alterações da 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/ 03 com as alterações do decreto-lei n.º 33/2014, de 4 de março – Define o regime de licenciamento e fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de Apoio Social;
 - e) Decreto-Lei nº 126-A/2021, de 31 de dezembro: Altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
 - f) Protocolo de Cooperação em vigor;
 - g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Avaliação e Acompanhamento dos Protocolos e Acordos de Cooperação (CNAAPAC);
 - h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.



NORMA III

OBJETIVOS DO REGULAMENTO

1. O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:
 - a) Promover o respeito pelos direitos das pessoas residentes e demais interessados;
 - b) Assegurar a divulgação das formas de organização e do cumprimento das regras de funcionamento da resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS;
 - c) Promover a participação ativa das pessoas residentes e/ou seus familiares e pessoas de referência, ao nível da gestão da resposta social.

NORMA IV

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS DA ERPI

1. São destinatários da ERPI:
 - a) Pessoas de 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência, e expressem livremente a sua vontade de serem admitidas;
 - b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada por motivos de saúde e dependência;
 - c) Pessoas com necessidades de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.
2. Constituem objetivos da ERPI:
 - a) Proporcionar cuidados permanentes e adequados à condição biopsicossocial das pessoas idosas;
 - b) Assegurar a satisfação das necessidades básicas dos residentes;
 - c) Prestar cuidados de saúde primários;
 - d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;
 - e) 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;
 - f) Potenciar a inclusão social;
 - g) Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;
 - h) 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;



- i) Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreaajuda e o espírito de comunidade.
3. Para atingir estes objetivos a ERPI compromete-se a:
- a) Prestar os cuidados adequados à satisfação das necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e da independência dos (as) residentes;
 - b) Assegurar o respeito pela privacidade e pela reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como das diferenças, religiosas, étnicas, políticas e culturais dos (as) residentes;
 - c) Assegurar as condições necessárias à prestação de cuidados de saúde, clínicos e de enfermagem;
 - d) Proporcionar uma alimentação qualitativa e quantitativamente adequada;
 - e) Promover atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os (as) idosos (as) e para a promoção das suas capacidades físicas e psíquicas;
 - f) Fomentar um ambiente calmo, confortável e humanizado;
 - g) Disponibilizar os serviços de apoio necessários ao bem-estar dos (as) idosos (as);
 - h) Fomentar a participação ativa dos (as) residentes no quotidiano da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

NORMA V

SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

1. A ERPI assegura a prestação dos seguintes serviços:
- a) Alojamento 24h e vigilância durante a sua permanência na ERPI;
 - b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
 - c) Cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem;
 - d) Tratamento de roupas;
 - e) Higiene dos espaços;
 - f) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
 - g) Atividades de animação sociocultural, lúdico – recreativo e ocupacionais;
 - h) Atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico-recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidade e expectativas dos residentes;
 - i) Atividades ocupacionais, de convívio e lazer a realizar no exterior;
 - j) Cuidados Médicos, de Enfermagem e de Fisioterapia;
 - k) Administração de fármacos, de acordo com a prescrição médica;
 - l) Apoio Psicossocial;



**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO
ERPI**

- m) Transporte e acompanhamento a consultas, assim como a exames complementares de diagnóstico, desde que adequados às necessidades e interesses dos residentes;
 - n) Assistência religiosa ou espiritual, sempre que o residente o solicite, ou na incapacidade deste, mediante solicitação pelo seu representante legal;
- 2.** A ERPI realiza ainda as seguintes atividades:
- a) Acompanhamento por uma colaboradora a consultas e tratamentos médicos;
 - b) Aquisição de bens e serviços na Freguesia de Caria.
- 3.** Para garantir a prossecução dos serviços prestados ao residente, compete à ERPI:
- a) Respeitar a individualidade e privacidade do(a) residente;
 - b) Harmonizar os hábitos e os costumes que traduzem a história de cada residente com as regras indispensáveis da vida em comum;
 - c) Preservar a ligação dos residentes com os familiares e amigos como desenvolvimento de uma vida afetiva estimulante;
 - d) Estimular a participação dos residentes na vida do estabelecimento como pessoas portadoras de um projeto e capazes de ter iniciativa e responsabilidades;
 - e) Realizar atividades individuais ou de grupo, em consonância com os interesses manifestados pelos (as) residentes, possibilitando-lhes uma vida ativa e útil, na medida das suas capacidades;
 - f) Prestar os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e da independência do(a) residente.

**CAPÍTULO II
INSCRIÇÃO E ADMISSÃO**

**NORMA VI
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

- 1.** São condições de admissão nesta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:
- a) Pessoas de 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência e que expressem livremente a sua vontade de serem admitidas.
 - b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas;
 - c) A admissão de pessoas portadoras de doença física e/ou mental, que ponha em risco a integridade física do mesmo, dos outros residentes, bem como o



normal funcionamento da Instituição, será objeto de análise, tendo em conta os recursos (humanos e materiais) disponíveis na Instituição.

- d) Âmbito de ação da Instituição, tendo por âmbito de ação prioritária, embora não exclusivamente, a Freguesia de Cária.

NORMA VII INSCRIÇÃO

1. Para efeitos de inscrição, a pessoa residente e/ou seus familiares ou pessoas de referência, deverá preencher o impresso próprio, que constituirá parte integrante do processo do residente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
 - a) Cartão de Cidadão da pessoa candidata, sendo que a ausência de cartão de cidadão deverá apresentar bilhete de identidade, cartão de contribuinte, cartão de beneficiário da Segurança Social, cartão de Residente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistemas a que pertença;
 - b) Cartão de Cidadão da pessoa de referência e na ausência deste bilhete de identidade e número de contribuinte;
 - c) Comprovativo dos rendimentos do candidato (declaração de IRS, respetiva nota de liquidação do ano corrente ou do ano transato quando aplicável e outros documentos comprovativos da real situação do agregado), bem como comprovativo da situação patrimonial;
 - d) Comprovativo das despesas mensais fixas, como por exemplo medicação crónica, renda de casa;
 - e) Relatório do Médico Assistente, com informação do grau de dependência e autonomia, doenças crónicas, problemas de saúde, medicação atual, prescrição de restrição/dieta alimentar (se necessário), bem como os antecedentes médicos, cirúrgicos, psiquiátricos e/ou hospitalizações do residente;
 - f) Boletim de vacinas atualizado;
 - g) Análises Clínicas, eletrocardiograma e RX ao tórax recentes;
 - h) Notas de Alta e relatórios de exames médicos;
 - i) Declaração assinada pelo residente ou pessoa significativa em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual do residente.
2. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues à Diretora Técnica nas Instalações da Estrutura Residencial de segunda a sexta-feira das 10h00m às 12h:00m e das 14h:00m às 16h00m.
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;



127

4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser desde logo ser iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VIII

CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO

1. São critérios de prioridade na seleção dos residentes abrangidos por acordo de cooperação:
 - a) Situação económica desfavorecida (30 pontos);
 - b) Situação de risco (20 pontos);
 - c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar os cuidados básicos (20 pontos);
 - d) Natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia de Caria ou à instituição (10 pontos);
 - e) Ser residente de outras respostas sociais da Instituição (5 pontos);
 - f) O conjugue frequentar a resposta Social (5 pontos).
2. A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação destes critérios e a data de inscrição mais antiga. Em caso de empate, na situação de vaga com acordo tem prioridade a situação económica mais desfavorecida.
3. A estes critérios, excluem-se as vagas geridas pela Segurança Social.
4. Nas vagas fora do acordo, são utilizados os critérios referidos no ponto 1., exceto a alínea a).

NORMA IX

LISTA DE ESPERA

1. O candidato que satisfaça os critérios de admissão, mas para os quais não seja possível a sua admissão imediata, devido a inexistência de vaga, fica automaticamente inscrito em lista de espera, sem prejuízo dos critérios de prioridade.
2. A lista de espera é atualizada semestralmente, contatando o candidato, no sentido de reavaliar os critérios de admissão e priorização, assim como o seu interesse em constar em lista de espera.
3. A lista de espera assim como a respetiva pontuação dos critérios de prioridade não é estanque, é analisada e atualizada em cada vaga que surge.
4. Às pessoas residentes que estão a residir na ERPI de Caria, ocupando uma vaga fora do acordo de cooperação e se encontrem inscritos na lista de espera para



20

acordo de cooperação, são dados automaticamente os critérios enumerados nas alíneas d) e e), descritos no artigo 8.º do presente regulamento.

5. A Inscrição é retirada da lista de espera pela Diretora Técnica quando:
 - a) A inscrição é anulada por parte do(a) candidato(a) ou pessoa significativa;
 - b) A inscrição não respeita os requisitos para a frequência da resposta social;
 - c) Impossibilidade de contato telefónico com o(a) candidato(a) e/ou pessoa significativa (após três tentativas em dias alternados);
 - d) Em situação de vaga, o(a) candidato(a) ou pessoa significativa não aceita ingressar na resposta social.
6. Em caso de recusa na ocupação da vaga, o candidato é retirado da lista de espera e, caso esteja interessado, deverá formular nova candidatura.

NORMA X ADMISSÃO

1. Recebida a inscrição a mesma é registada e analisada pela Diretora Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão, a submeter à decisão da Direção da Instituição, a proposta é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão o Presidente da Direção.
3. Da decisão preliminar será dado conhecimento ao residente ou pessoa significativa no prazo de 15 dias.
4. Caso o pedido de admissão seja deferido, será dado conhecimento ao residente e/ou significativo por via telefónica, sendo que desde o momento de abertura da vaga até ao seu preenchimento da mesma, não devem decorrer mais de 30 dias.
5. A ERPI não se responsabiliza por alterações de contatos telefónicos não comunicados, sendo que a falta de contato poderá ser motivo para cancelamento da inscrição.
6. Após decisão da admissão do indivíduo 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.
7. Em caso de admissão urgente e por falta de documentos obrigatórios que instruem o processo do residente, a Instituição pode iniciar a prestação de serviços, devendo, todavia, o procedimento de admissão ser realizado com a maior brevidade possível.
8. No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade.



pes

NORMA XI ACOLHIMENTO

1. No caso de admissão do residente, a este e/ou familiar e/ou pessoa de referência, são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ERPI, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento.
2. A admissão deverá ter sempre carácter experimental por um período de 30 dias, como forma de avaliar a capacidade de integração do residente, findo o qual é efetuada uma avaliação, podendo passar a definitiva.
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido que passa por:
 - a) Apresentar o Residente aos demais residentes e colaboradores afetos à ERPI;
 - b) Apresentar os diferentes espaços;
 - c) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
 - d) Preencher a folha terapêutica (medicação temporária e crónica), anexando os comprovativos de prescrição;
 - e) Elaborar a relação da roupa e bens que o residente traz consigo;
 - f) Sensibilização do residente, familiares e pessoa significativa para não ter na ERPI valores ou jóias preciosas;
 - g) Assinatura do Contrato de Prestação de Serviços;
 - h) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao residente;
 - i) Findo o período de adaptação acima referido e caso o residente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento identificando os fatores que determinam a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao residente, de rescindir o contrato.

NORMA XII PROCESSO INDIVIDUAL

1. A ERPI organiza um Processo Individual da pessoa residente, onde consta os seguintes documentos:
 - a) Identificação do residente/ Ficha de Inscrição;
 - b) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
 - c) Data de admissão;



- d) Avaliação social da pessoa;
 - e) Informação clínica, grau de dependência e necessidades;
 - f) Indicação do médico assistente e respetivo contato;
 - g) Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
 - h) Plano Individual de Cuidados (PIC);
 - i) Programa e Avaliação do Acolhimento;
 - j) Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - k) Plano Individual (PI);
 - l) Processo de Saúde, que possa ser consultado de forma autónoma,
 - m) Exemplar do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados;
 - n) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
 - o) Registos da prestação de serviços e participação em atividades;
 - p) Registos de períodos de ausência da Residência bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - q) Registo da cessação do contrato de prestação de serviços, com a indicação da data e motivo;
 - r) Outros elementos considerados relevantes.
2. O Processo Individual do residente é arquivado em local próprio e de acesso restrito à coordenação técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada processo individual é atualizado permanentemente.
4. O residente e/ou pessoa significativa tem conhecimento da informação constante no processo individual.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

INSTALAÇÕES

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS está sediada na Urbanização Cerca do Conde, Rua do Lar, 6250-111 Cária, as suas instalações são compostas por:
- a) Hall de Entrada/Receção – 1;
 - b) Sala de espera – 1 (casa de banho de apoio);
 - c) Gabinete Médico/Enfermagem – 1 (casa de banho privativa);
 - d) Gabinete da Direção – 1;
 - e) Gabinete da Diretora Técnica – 1;
 - f) Gabinete dos Serviços Administrativos – 1;



- g) Sala de Fisioterapia – 1;
 - h) Despensas – 9;
 - i) Quartos duplos – 20 (casa de banho privativa);
 - j) Quartos individuais – 5 (casa de banho privativa);
 - k) Salas de Convívio – 3;
 - l) Casa de Banho comum destinada a residentes e público – 1;
 - m) Casa de banho para banho assistido – 2;
 - n) Refeitório – 1;
 - o) Sala de Preparação de refeições – 1;
 - p) Copas – 2;
 - q) Rouparia – 1;
 - r) Vestiários – 2 (3 wc apoio);
 - s) Elevador/Escadas – 1;
 - t) Zona de funcionárias
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos residentes e são de acesso restrito.

NORMA XIV **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO / VISITAS**

1. A ERPI funciona em regime permanente, 24h por dia, todo o ano.
2. O período de atividade diurna decorre das 07h:00m às 22h:00m e o período de silêncio noturno decorre das 22h:00m às 07h:00m.
3. Os serviços administrativos e de atendimento funcionam em regime diurno, nos dias úteis, das 9h:00m/13h:00m e das 14h:00m/17:00.
4. O Horário de Atendimento do(a) Diretor(a) Técnico(a) da ERPI está afixado em local visível.
5. Na ERPI o horário de visitas é diário e decorre entre as 16h00m e as 18h00m, salvaguardando a necessidade de interromper a mesma para cuidados impreteríveis ao residente.
6. As visitas podem solicitar outro horário, no entanto, o pedido está sujeito a autorização prévia do(a) Diretor(a) Técnico(a) tendo em consideração as condicionantes decorrentes da organização dos serviços.
7. Os familiares e amigos (as) podem comunicar com os residentes, durante o dia, através de meios telemáticos, como videochamada ou telefone, contudo devem evitar fazê-lo no horário das refeições.
8. O regime de visitas poderá sofrer alterações, de acordo com as recomendações da Direção Geral da Saúde.



NORMA XV REFEIÇÕES

1. A ERPI tem ao dispor dos seus residentes uma alimentação variada e adequada às necessidades do residente.
2. São servidas cinco refeições diárias, distribuídas pelos seguintes horários:
 - a) Pequeno-almoço: entre as 08h:30m e as 09h:30m;
 - b) Almoço: entre as 12h:00m e as 13h:00m;
 - c) Lanche: entre as 15h:30m e as 16h:00m;
 - d) Jantar: entre 19h00m e as 20h:00m;
 - e) Ceia: entre as 22h00 e as 23h00, servida em horário diferenciado sempre que os residentes o pretendam.
3. Os regimes de alimentação especial obedecem a prescrição médica.
4. A ementa semanal é afixada em local próprio e visível de fácil acesso para consulta.
5. As refeições são sempre servidas na sala de refeições, salvaguardando-se situações excecionais, podendo então ser servidas no quarto ou nas copas.

NORMA XVI ATIVIDADE E SERVIÇOS PRESTADOS INCLUIDOS NA MENSALIDADE

1. Alojamento:
 - a) Os (as) residentes devem zelar pelo bom estado de conservação do espaço físico da ERPI, bem como dos equipamentos;
 - b) Os (as) residentes devem manter organizado o espaço que lhes é atribuído para guardar os seus objetos pessoais, bem como zelar pela organização da área comum no quarto em que está alojado(a).
2. Alimentação:
 - a) Os horários das são os enunciados no n.º 2 do artigo 16.º, salvo exceções devidamente justificadas.
 - b) Os (as) residentes devem fazer as refeições nos locais previamente estipulados, salvo exceções devidamente justificadas;
 - c) Todos os bens alimentares, provenientes do exterior, devem ser entregues preferencialmente na receção (em horário semanal) ou às colaboradoras (no fim de semana), sendo registada a sua entrada. Estes alimentos serão guardados em local próprio.
 - d) Deve-se evitar entregar alimentos perecíveis (de desgaste rápido), como por exemplo fruta ou doces não embalados e sem prazo de validade.
 - e) A ERPI não se responsabiliza por bens alimentares entregues pelos próprios familiares/amigos aos residentes, ou mesmo adquiridos pelos próprios, que



tenham em sua posse sem supervisão das colaboradoras. A má utilização/consumo dos alimentos na posse do residente é da responsabilidade do mesmo.

3. Cuidados de higiene pessoal e imagem:

- a) O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e, é prestado diariamente, e sempre que necessário;
- b) Diariamente também será promovida a higiene oral aos residentes;

4. Tratamento de roupas:

- a) O tratamento de roupa de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela Instituição;
- b) O residente deverá ter consigo, aquando da admissão:
 - Roupa interior (cueca/boxers, soutiens, meias, camisola interior);
 - Roupa exterior;
 - Pijama e/ou camisa de dormir;
 - Roupão;
 - Calçado;
 - Chapéu/ boné;
 - Objetos de uso pessoal, como pente de cabelo, utensílios de barbear, desodorizante, etc.
- c) A roupa de uso pessoal do residente deverá ser marcada antes da admissão, com o número previamente combinado com a ERPI;
- d) O inventário da roupa será feito no momento de admissão do residente;
- e) A Instituição não se responsabiliza por pertences que tenham sido ocultados aos colaboradores, bem como pelo desgaste natural das peças de roupa, sendo que neste último caso estas são colocadas para o lixo após a Diretora Técnica dar a sua baixa na lista de pertences do residente.

5. Limpeza e Manutenção dos Espaços:

- a) A limpeza dos espaços é realizada diariamente;
- b) Os residentes devem colaborar na limpeza e manutenção dos espaços comuns e do quarto que lhe foi atribuído, assim como colaborarem em se ausentar do quarto no horário de limpeza do mesmo.

6. Cuidados Médicos, de Enfermagem e Fisioterapia:

- a) Os cuidados Médicos e de Enfermagem são da responsabilidade da ERPI;
- b) Os residentes desta resposta social poderão ser acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico por colaboradoras da ERPI, a pedido da família, mediante disponibilidade, aplicando-se o disposto na Norma XVII;
- c) Em caso de urgência recorre-se ao serviço de saúde disponível (CHUCB), sendo acompanhados por colaboradores da Estrutura Residencial, sempre que a instituição de saúde o permitir.
- d) Os (as) residentes devem colaborar com as equipas médicas, de enfermagem e de fisioterapia;



**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO
ERPI**

- e) A introdução, alteração ou cessação de medicação só deve ocorrer mediante indicação médica e, se originária do exterior, deve ser comunicada à equipa médica da ERPI, antes da sua execução, que se pronuncia sobre a respetiva concretização. Em caso de dúvida ou necessidade de esclarecimento, a equipa médica entra em contacto com o médico prescritor da medicação em causa;
 - f) A ERPI assegura a administração prescrita;
 - g) A ERPI apenas se responsabiliza pela medicação descrita na Guia de Tratamento de cada residente.
- 7. Atividades de Animação Sociocultural, recreativa e ocupacionais:**
- a) Aos residentes é disponibilizado um programa de atividade socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um;
 - b) O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Direção Técnica;
 - c) Os passeios são gratuitos, quando programados devem ser previamente informados (as) os (as) residentes;
 - d) É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos residentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
 - e) Durante os passeios os residentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;
 - f) Encontra-se afixado em local visível o Plano de Atividades.
- 8. Apoio no desempenho das atividades de vida diária:**
- a) No sentido de promover a autonomia os residentes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados.
- 9. Produtos de Apoio à funcionalidade e Autonomia:**
- a) Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (cadeira de rodas, andarilhos, outros) a ERPI disponibiliza o material, de acordo com a sua disponibilidade;
 - b) Só apenas as ajudas técnicas partilhadas, (cadeira de rodas, bengalas, andarilhos, colchão anti escara, almofada anti escara, dispositivos de segurança) poderão ser disponibilizadas pela Instituição, as ajudas técnicas de uso pessoal são da responsabilidade do residente.

NORMA XVII
ATIVIDADE E SERVIÇOS PRESTADOS NÃO INCLUÍDOS NA
MENSALIDADE



1. Os seguintes serviços mencionados, não são incluídos na mensalidade, sendo eles:
 - a) Fornecimento de fraldas e/ou pensos;
 - b) Medicamentos e suplementos vitamínicos;
 - c) Materiais de enfermagem (algalias, sondas, soros e acessórios, seringas e agulhas, material de pensos, etc.);
 - d) Fisioterapia de reabilitação fora da Instituição
 - e) Exames complementares de diagnóstico;
 - f) Consultas médicas de urgência;
 - g) Aluguer de aparelhos hospitalares;
 - h) Oxigénio;
 - i) Transporte a consultas externas de rotina, fisioterapia, realização de exames;
 - j) Transporte em ambulância e/ou táxi;
 - k) Tratamento de beleza e/ou estética;
 - l) Tratamentos de podologia
 - m) Taxas moderadoras ou outros serviços no sistema nacional de saúde público ou privado; Excursões.
 - n) Outros extras de carácter pessoal, solicitados pelo residente.
2. Qualquer um dos serviços mencionados no ponto 1 no presente artigo são faturados como extra no final de cada mês.
3. Os serviços e/ou artigos mencionados na alínea a) e c) são faturados pela Residência; os restantes são faturados pela própria empresa que fornece o artigo e/ou serviço.

NORMA XVIII BENS DO RESIDENTE

A Instituição não se responsabiliza por dinheiros, valores ou objetos que o residente tenha em seu poder.

CAPÍTULO IV RECURSOS

NORMA XIX PESSOAL

O quadro de pessoal afeto à ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS 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.

NORMA XX

DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica desta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS compete a um técnico com formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e, preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções;
2. Á directora técnica compete, em geral, dirigir o estabelecimento, assumindo a responsabilidade pela programação e gestão dos serviços, dos cuidados e das atividades e a coordenação e supervisão dos trabalhadores, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de organização técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento, assegurando a qualidade de vida e dignidade dos residentes, e em especial:
 - a) Coordenar a e orientar a equipa, bem como promover reuniões com os residentes e suas famílias, de modo a dinamizar atividades conjuntas de forma participada e auscultar a satisfação da qualidade dos serviços e cuidados prestados;
 - b) Garantir a elaboração, implementação e monitorização do plano de atividades da ERPI;
 - c) Supervisionar os cuidados e serviços prestados garantindo a sua qualidade;
 - d) Garantir a supervisão e o acompanhamento da formação inicial e continua da equipa, nos termos previstos no artigo 12.º-A, em articulação com a direção da Instituição;
 - e) Assegurar, em articulação com a equipa, a realização do diagnóstico e a avaliação continua das necessidades e expectativas dos residentes integrantes no PIC, bem como a monitorização dos serviços, cuidados e atividades nele constantes;
 - f) Promover a articulação e o desenvolvimento das relações interinstitucionais com outras entidades e com a comunidade;
 - g) Garantir a elaboração de protocolos de segurança com os residentes e de sinalização e atuação em emergência e risco de maus-tratos e negligência, bem como facultar o seu acesso;
 - h) Garantir ao residente o respeito pela sua individualidade e privacidade, pelos seus usos e costumes, assim como a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;



- i) Sensibilizar as colaboradoras face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
- 3. A directora técnica, em articulação com a direcção da instituição, deve privilegiar estratégias de desenvolvimento da pessoa, do representante legal e da família na actividade da ERPI, e na execução do PIC, avaliando os cuidados prestados, com o objectivo de garantir a permanente satisfação das necessidades e expectativas, numa ótica de melhoria contínua e de participação ativa de todos os intervenientes;
- 4. A Directora técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Assistente Social.

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

NORMA XXI DIREITOS E DEVERES DAS PESSOAS RESIDENTES, FAMILIARES E PESSOAS DE REFERÊNCIA

- 1. A pessoa que reside em ERPI tem direito, nomeadamente, a:
 - 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 correcção 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 presente Regulamento Interno;
 - i) Á protecção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
 - j) Apresentar reclamações e sugestões à Direcção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informada sobre as mesmas.



2. Constituem deveres das pessoas residentes:

- a) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
- b) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes;
- c) Cumprir o Regulamento Interno;
- d) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação e satisfação dos serviços prestados;
- e) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- f) Tratar os demais residentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correcção e compreensão.
- g) Colaborar com a equipa da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, na medida dos seus interesses e capacidades,
- h) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS e os dirigentes da Instituição;
- i) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- j) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- k) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- l) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- m) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço definitivamente.

3. Os familiares e pessoas de referência têm direito, nomeadamente a:

- a) Participar nas atividades e no projecto global da ERPI;
- b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração e implementação do plano individual de cuidados do residente, caso este o deseje;
- c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito aos residentes, com a devida autorização do próprio;
- d) Visitar o residente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.

4. Constituem deveres dos 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 residentes;
- d) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;



- e) Tratar os residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correcção e compreensão.

NORMA XXII

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, 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 residente e/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) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os residentes, 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 direitos dos trabalhadores afetos à ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- a) Salvaguarda-se aos trabalhadores todos os direitos previstos no Código do Trabalho e Acordo Coletivo de Trabalho em vigor.

3. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos residentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada 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 ativamente 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 de autorrelato dos residentes;
- g) Manter os processos dos residentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos residentes.



4. São deveres dos trabalhadores afetos à ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- a) Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
- b) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como o conforto necessário ao bem-estar do residente;
- c) No tratamento dos residentes, levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
- d) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
- e) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;
- f) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
- g) Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
- h) Informar os seus superiores, sobre o impacto das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação.

NORMA XXIII
GESTÃO E PREVENÇÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

- 1.** A ocorrência de situação de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte de algum Colaborador, prevê os seguintes procedimentos:
- a) O residente, seu familiar ou outro que lhe seja próximo deve informar a Diretora técnica da situação ocorrida;
 - b) A Diretora Técnica ao detetar a situação de negligência, abuso ou maus-tratos, auscultará todas as partes envolvidas, garante que os direitos do residente não são postos em causa e a confirmar-se a situação acionará junto dos Colaboradores ações corretivas a tomar, podendo passar por mecanismos de sanção;
 - c) A sanção a aplicar será decidida conjuntamente com a Direção do CAPC de acordo com cada situação.



2. A ocorrência de situação de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte dos familiares ou de outros que lhe sejam próximos, prevê os seguintes procedimentos:
 - a) Sempre que detetada algumas destas situações, os Colaboradores devem informar Diretora Técnica;
 - b) Depois de auscultadas as partes envolvidas a Diretora Técnica agirá em conformidade, informando, formando e apoiando o residente e o familiar ou pessoa próxima a superar a situação;
 - c) Sempre que a situação o justifique serão acionados os meios legais necessários e informadas por escrito as autoridades competentes, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do residente.

NORMA XXIV

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o residente e/ou pessoa significativa e a Instituição é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, onde conste os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao residente ou pessoa significativa e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA XXV

INTERRUPÇÃO / CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1. Haverá lugar a uma redução de 25% da comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos; redução de 30% quando o período de ausência for superior a 1 mês.
2. A cessação do serviço acontece por denúncia do contrato por parte do residente/pessoa significativa ou em caso de falecimento.
3. Não serão restituídas, em caso algum, importâncias já pagas em situações de falecimento.
4. Por denúncia do contrato, o residente/pessoa significativa tem de informar a Instituição por escrito, 30 dias antes de abandonar esta resposta social.

CAPÍTULO VII



COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA

NORMA XXVI COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MENSAL

1. A ocupação de vaga que esteja abrangida pelo Acordo de Cooperação entre o CAP-Caria e a Segurança Social é obrigatoriamente compartilhada pelos (as) residentes.
2. O pagamento dessa participação é efetuado mensalmente. Essa participação designa-se de participação familiar mensal e é fixada de acordo com o rendimento “*per capita*” do agregado familiar, em função das normas e legislação em vigor.
3. Para a resposta social ERPI o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta de acordo com a Orientação Técnica, circular n.º 4, da Direção Geral da Segurança Social.
4. Para o cálculo da Participação Familiar Mensal, é seguida a seguinte fórmula, conforme legislação atualmente em vigor:

$$RC = \text{RAF} / 12 - D$$

Sendo que:

RC= Rendimento “*per capita*” mensal

RAF= Rendimento do destinatário da resposta (rendimento anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas do destinatário da resposta

5. O cálculo das participações compete ao (à) técnico(a) responsável, a quem o(a) residente e/ou pessoa significativa deve apresentar os documentos necessários.
6. O valor da participação familiar mensal determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “*per capita*” do agregado familiar, variável entre 75% (percentagem mínima) a 90% (percentagem máxima) de acordo com o grau de dependência do residente, aplicando da escala de Barthel, designadamente:

Tipo de dependência segundo escala de Barthel	Percentagem a aplicar
Dependência Total e Dependência Severa	90%
Dependência Moderada	85%
Dependência Leve	80%
Totalmente Independente	75%

7. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do destinatário da resposta (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;



Handwritten signature

- b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - c) 80% do montante da Prestação Social para a Inclusão Social (PSI);
 - d) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante;
 - e) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros; Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
 - f) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
8. No que respeita às despesas fixas do destinatário da resposta, consideram-se para o efeito:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
 - c) Os encargos médios mensais com transportes públicos;
 - d) As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
 - e) Para além das despesas referidas em a), b), c), d), a comparticipação dos descendentes e outros familiares, na resposta social ERPI, é considerada, também, como despesa do respetivo agregado familiar.
 - f) Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d), pode-se estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que a soma é inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
9. Prova dos rendimentos e despesas fixas do residente:



- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios.
 - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do residente.
 - c) A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
- 10.** Em caso de alteração à tabela em vigor o residente e/ou representante legal será comunicado com antecedência de 30 dias.
- 11.** À comparticipação apurada nos termos no n.º 1 do presente artigo, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada.
- 12.** A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação. O somatório das comparticipações (Residente, segurança social e familiar), num período de referência anual, para os residentes abrangidos pelo acordo de cooperação, não pode exceder o produto do valor de referência estabelecido no Protocolo de Cooperação entre a CNIS e a Instituto da Segurança Social, pelo número de residentes em acordo de cooperação, acrescido de 15%.

NORMA XXVII MENSALIDADE

1. Os residentes não abrangidos pelo Acordo de Cooperação celebrado entre o CAP-Caria e a Segurança Social e ocupem vagas privadas pagam pela frequência da ERPI o valor de acordo com o Protocolo de Cooperação em vigor;
2. Quando os dois membros do casal não são abrangidos pelo acordo com a Segurança Social, é aplicada uma redução de 7.5% na mensalidade;
3. O valor da mensalidade é atualizado anualmente, por norma no início do ano civil.

NORMA XXVIII REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MENSAL

1. A percentagem sobre o rendimento *per capita* pode ser sujeita a alterações durante o período de permanência do residente na Residência, consoante a evolução da dependência do mesmo.



2. As participações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA XXIX PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. Quando a admissão/entrada do residente na instituição se iniciar na 1ª quinzena do mês, é devido o pagamento da totalidade da mensalidade. Se ocorrer na 2ª quinzena do mês é devido o pagamento de metade da mesma.
2. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 08 do mês a que respeita, nos serviços administrativos da Residência Social de Caria, das 9h00m às 13h:00m e das 14h:00m às 17h:00m, todos os dias úteis ou através de transferência bancária.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias consecutivos, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do residente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

NORMA XXX LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor este serviço possui Livro de Reclamações, que deverá ser fornecido, sempre que solicitado. O livro de reclamações também está disponível em formato eletrónico.

NORMA XXXI REGISTO DE OCORRÊNCIAS

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.

NORMA XXXII RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO

Nos termos da Legislação em vigor, este serviço aderiu ao Tribunal Arbitral do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, autorizado pelo Despacho nº 20778/2009, de 8 de setembro, do Secretário de Estado da Justiça,



publicado no Diário da República, 2ª série – nº 180, de 16 de setembro de 2009, como forma de resolução dos eventuais litígios que decorram dos serviços prestados ou dos bens vendidos, no âmbito do exercício, a título profissional, da atividade económica.

CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIII ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao residente e/ou pessoa significativa e ao Instituto da Segurança Social, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao residente ou pessoa significativa no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXIV INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

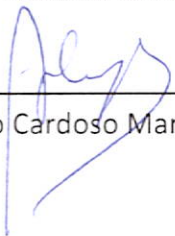
NORMA XXXV APROVAÇÃO E VIGÊNCIA

1. O presente Regulamento Interno foi aprovado por unanimidade pela Direção no dia 27 de outubro de 2023.
2. O presente Regulamento Interno entra em vigor a 27 de novembro de 2023.

Caria, 27 de outubro de 2023



O Presidente da Direção



(António Cardoso Marques, PhD.)