



Centro Paroquial  
de Seia

## **Regulamento interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**

**Resposta Social**

**ERPI**

*Instituição de Qualidade  
Certificada pela APCER*

*No âmbito das Respostas  
Sociais de Creche, Prê-  
escolar e ERPI*



Não aplicável ao conteúdo  
do documento



# Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas



## Preâmbulo

O Centro Paroquial de Seia é uma Instituição canónica de solidariedade social. Sendo assim, todos os seus utentes e colaboradores têm de estar cientes da natureza específica desta Instituição e não poderão adotar, no seu espaço de funcionamento, atitudes ou comportamentos que lhe sejam contrários. Contudo, embora esta Instituição se reja por valores humanitários e cristãos, respeitará as crenças religiosas de utentes que não se revejam na fé cristã, na condição de que não façam proselitismo.

Este Regulamento Interno destina-se a orientar o funcionamento desta resposta social em aspetos não especificados pelos Estatutos do Centro Paroquial de Seia e/ou pelo contrato de prestação de serviços. Tanto os utentes e seus familiares como os colaboradores poderão encontrar nele esclarecimentos sobre as condições de admissão, o cálculo da prestação mensal, os serviços prestados por esta resposta social, a rescisão do contrato, a deontologia profissional, etc.

Procurem todos os seus destinatários – nomeadamente utentes, familiares, representante legal e colaboradores – observar este Regulamento Interno, para que haja assim uma salutar convivência entre todos e satisfação quanto aos serviços prestados aos utentes e, indiretamente, também aos seus familiares.

### Capítulo I - Disposições Gerais

#### NORMA 1ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Paroquial de Seia tem em vigor um acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social da Guarda, em 1 de junho de 1982, para a resposta social “Estrutura Residencial para Pessoas Idosas” (doravante ERPI). Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

#### NORMA 2ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A ERPI é uma resposta social destinada a alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que são desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados básicos de saúde, e que se rege pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de maio – regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas (ERPIs);
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC – Comissão Nacional de Avaliação e Acompanhamento dos Protocolos e Acordos de Cooperação;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

#### NORMA 3ª - 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 têm condições para permanecer nas suas residências;
- b) Pessoas de idade inferior a 65 anos, que apresentem uma justificação plausível;
- c) Em situações pontuais, pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

##### 2. Constituem objetivos da ERPI:

- a) Assegurar um atendimento individual e personalizado, de acordo com as necessidades específicas de cada utente;
- b) Promover a dignidade de cada utente, respeitando a sua história de vida, identidade, valores, vontades conscientemente expressas e aceitáveis, e prestando-lhe os cuidados adequados à sua situação biopsicossocial;
- c) Contribuir ativamente para retardar o envelhecimento dos utentes, alavancando hábitos de vida saudáveis, participação em atividades, estimulação sensorial e intelectual, garantias de segurança física e afetiva e cuidados básicos de saúde;
- d) Detetar inadaptações, deficiências ou situações de risco, assegurando a resposta pertinente ou o encaminhamento mais adequado;
- e) Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional das famílias;
- f) Incentivar a presença ativa e responsável de familiares dos utentes, o convívio entre as gerações e outras formas de convívio social.

f  
A

### **NORMA 4ª - CUIDADOS E SERVIÇOS**

1. A ERPI presta os seguintes cuidados e serviços:
  - a) Alimentação adequada às necessidades dos utentes, respeitando as prescrições médicas para dietas, sendo um eventual reforço alimentar da responsabilidade de cada utente;
  - b) Cuidados de higiene pessoal e dos espaços, tratamento da roupa e apoio no desempenho das atividades de vida diária;
  - c) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
  - d) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde, sem prejuízo da norma 23ª e administração de terapêutica prescrita.
2. A ERPI assegura outros serviços, que serão pagos separadamente:
  - a) Cuidados de imagem (cabeleireiro, manicure, depilação e outros);
  - b) Acompanhamento e transporte a consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico, na impossibilidade de algum familiar o fazer;
  - c) Fisioterapia.
3. A ERPI dá assistência religiosa, conforme aos ensinamentos da Igreja Católica.

### **NORMA 5ª - INSTALAÇÕES**

1. A ERPI está sediada na Quinta da Carvalha, 6270-500, em Seia, e as suas instalações são compostas por:
  - a) Quartos individuais, duplos e triplos, instalações sanitárias, salas-de-estar/atividades, salas de banho assistido e cabeleireiro/barbeiro;
  - b) Capela;
  - c) Sala sensorial, ginásio de fisioterapia e sala de tratamentos.
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.

## **Capítulo II - Processo de admissão dos utentes**

### **NORMA 6ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão na ERPI:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º I da NORMA 3ª;
- b) Concordância do candidato, da família ou representante legal com os princípios, valores e as normas regulamentares da Instituição;
- c) Comparência do próprio candidato ou do seu legítimo representante na entrevista de averiguação dos requisitos do destinatário à admissão.

### **NORMA 7ª - INSCRIÇÃO**

1. Para efeito de admissão, o candidato deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constituirá parte integrante do seu processo de utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos para digitalização:
  - a) Cartão do Cidadão do candidato e do representante legal;
  - b) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do candidato;
  - c) Comprovativos dos rendimentos do candidato e do agregado familiar;
  - d) Outros documentos considerados necessários;

# Regulamento Interno

## Estrutura Residencial para Pessoas Idosas



if

2. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser apresentados nos serviços administrativos ou no serviço social, no ato da inscrição;
3. Em caso de dúvida, poderão ser solicitados outros documentos comprovativos;
4. No caso de uma admissão urgente, poderá ser dispensado o processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo, desde logo, diligenciar-se no sentido da obtenção dos dados em falta.

### NORMA 8ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. São critérios de prioridade na admissão dos candidatos:
  - a) Situação economicamente desfavorecida (30%);
  - b) Situação de risco (25%);
  - c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados (20%);
  - d) Existência de um familiar nesta resposta social (15%);
  - e) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição (10%);

### NORMA 9ª - ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor/Coordenador Técnico desta resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta referida, é baseada nos critérios para admissão, constantes neste Regulamento, norma 8ª, e, quando necessário, será elaborado um relatório social;
2. A Direção é a instância competente para decidir sobre o processo de admissão;
3. Da decisão será dado conhecimento ao candidato ou ao seu representante legal no prazo de 5 dias;
4. Após a 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;
5. Numa emergência, a admissão será a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo depois o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. Celebrado o contrato, é devida uma mensalidade de caução;
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, sendo essa situação comunicada ao candidato ou ao seu representante legal, através de telefone ou de e-mail.
8. É elaborada uma declaração que será assinada pelo candidato ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.

### NORMA 10ª - ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. No caso de admissão do candidato, a este ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ERPI, exaradas no Regulamento interno;
2. O período de adaptação do utente, previsto neste Regulamento, é de quatro semanas;
3. Durante este período, é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
  - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais interajam com o utente, dos outros utentes e do programa de atividades da ERPI;
  - b) Visita aos espaços da ERPI destinados aos utentes;
  - c) Informação sobre os instrumentos de participação dos utentes na vida da resposta social, nomeadamente através de sugestões, elogios e reclamações;
  - d) Divulgação das formas de participação dos familiares;

- e) Indicação dos aspetos mais significativos do Regulamento Interno: funcionamento da resposta social, direitos e deveres de ambas as partes;
- f) Inventário de pertences do utente, que ficarão à guarda da Instituição.

4. Findo o período de adaptação, acima referido, e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a 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 11ª - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente consta:
  - a) Identificação do utente e da sua da situação social, da data de admissão, do contato do representante legal e do médico assistente;
  - c) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - d) Plano Individual de Cuidados (PIC);
  - e) Registo de períodos de ausência da ERPI bem como da ocorrência de situações anómalas;
  - f) Cessação do contrato de prestação de serviços, com indicação da data e motivo;
  - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade e deverá estar atualizado.

## Capítulo III – Regras de Funcionamento

### NORMA 12ª - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. A ERPI funciona todos os dias do ano em regime de 24h00/dia;
2. Os horários dos colaboradores e da equipa técnica estão afixados em lugar visível, na secretaria.

### NORMA 13ª - HORÁRIO DE VISITAS

1. O horário das visitas decorre, nos dias úteis e nos domingos das 14h00 às 16h00;
2. A entrada das visitas é feita pela porta principal;
3. As visitas decorrem em local próprio disponibilizado pela instituição (salas de visitas) e estão sujeitas a marcação prévia.

### NORMA 14ª - CÁLCULO DO RENDIMENTO

1. O cálculo do rendimento do utente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:  
 $RC = RA / 12 - D$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do utente

RA= Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do utente (RC), 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;
  - b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - c) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças 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 resultarem 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 dezembro do ano relevante.
  - d) 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 3% 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 respetivo, não serão considerados.
  - e) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)
3. Para efeito da 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, designadamente do imposto sobre o rendimento;
  - b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica.

### NORMA 15ª - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre os rendimentos do utente, variável entre 75% a 90%, de acordo com o grau de dependência do utente;
2. À despesa referida em b) do n.º 3 da NORMA 14ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
3. O utente ou o seu representante legal fará prova dos seus rendimentos mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos ou esteja em falta a entrega dos documentos probatórios, a Direção define o montante da comparticipação do utente;
5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;
6. À comparticipação apurada nos termos do n.º 1 desta NORMA, poderá acrescer uma comparticipação familiar complementar;
7. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica do agregado familiar, cuja comparticipação deverá estar de acordo com os seus rendimentos, não devendo a soma das comparticipações do utente e da família exceder o valor de 120% do custo efetivo de um utente em ERPI.

### **NORMA 16ª - REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. Haverá lugar a uma redução de 25% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
2. As comparticipações do utente e da família são revistas anualmente no início do ano civil, podendo ter um aumento até 5% do valor da comparticipação anterior; ou um aumento maior sempre que ocorram alterações substanciais, nomeadamente acréscimo nos rendimentos *per capita* e na prestação de serviços.

### **NORMA 17ª - PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado impreterivelmente até ao dia 15 do mês seguinte, tendo, após esta data, um acréscimo de 10,00 €.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados será efetuado previamente;
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso;
4. O último mês será pago na totalidade;
5. O encerramento do processo terá um valor de 50,00€.

## **Capítulo IV – Prestação de Cuidados e Serviços**

### **NORMA 18ª - ALIMENTAÇÃO**

1. O serviço de restauração consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, reforço da manhã, almoço, lanche, jantar e ceia;
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada de acordo com normas nutricionais e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. As dietas dos utentes, se prescritas pelo médico, são de aplicação obrigatória;
4. A entrada de alimentos extra na ERPI terá de ser comunicada aos colaboradores em serviço;
5. Alimentos específicos prescritos pelo médico e/ou nutricionista são da responsabilidade do utente.

### **NORMA 19ª - CUIDADOS DE HIGIENE**

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

### **NORMA 20ª - 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 pela família para melhor identificação, sendo que a Instituição não se responsabiliza pela roupa sem marcação.

### **NORMA 21ª - ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS**

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI constam do Plano Anual de Atividades, podendo ser incluídas outras atividades;
2. A organização e a orientação/monitorização de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Animadora Sociocultural;



3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo, neste caso, ser dada informação prévia ao utente ou ao representante legal;
4. É necessária a autorização do representante legal do utente, quando este não for já idóneo para dar o seu consentimento e quando forem efetuados passeios ou deslocações em grupo, fora da instituição;
5. Os utentes serão convidados a participar em atividades desportivas (não competitivas), culturais e recreativas, promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

### **NORMA 22ª - APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA**

No sentido de promover a autonomia, os utentes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados (PIC).

### **NORMA 23ª - CUIDADOS DE ENFERMAGEM E ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE**

1. Os cuidados de enfermagem são da responsabilidade da ERPI, no entanto, os consumíveis extraordinários são comparticipados pelo utente;
2. Será facultado aos utentes o acesso aos cuidados médicos básicos de saúde na Instituição e feito o encaminhamento para cuidados diferenciados, de acordo com a rede nacional de referência vigente para o concelho de Seia;
3. Os utentes serão preferencialmente acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico por um familiar e, na sua impossibilidade, por colaboradores da ERPI, havendo lugar, neste último caso, a uma comparticipação do utente relativa a transporte, preço/hora do colaborador acompanhante e custo de refeição deslocada;
4. Em caso de urgência, a Instituição recorre ao Serviço Nacional de Saúde.

### **NORMA 24ª - ADMINISTRAÇÃO DE TERAPÊUTICA**

A ERPI assegura a preparação, administração e acompanhamento da medicação prescrita aos utentes.

### **NORMA 25ª - PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

Nas situações de dependência, que exijam o recurso a ajudas técnicas (cadeiras de rodas, andarilhos e outros), a ERPI pode providenciar temporariamente 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 26ª - OUTROS SERVIÇOS**

A Instituição presta outros serviços aos utentes da ERPI, nos seguintes termos:

1. Os cuidados de imagem, nomeadamente cabeleireiro, manicure, pedicure e outros, serão pagos pelos utentes;
2. O serviço de fisioterapia é feito na base de uma avaliação inicial, seguida de uma proposta de um plano de tratamentos, que, uma vez aceite, terá um custo acrescido na mensalidade.
3. Outros serviços não mencionados serão analisados caso a caso.

### **NORMA 27ª - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os utentes tenham à sua guarda;
2. Na admissão, é feito um inventário dos bens entregues, que será assinado pelo utente ou pelo seu representante legal e pelo colaborador que os recebe, e ficará anexado ao processo individual do utente;
3. Caso o utente ou a família queira doar bens e valores à Instituição, poderá fazê-lo mediante ato escrito ou testamento.



### **NORMA 28ª - GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS**

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes, quando efetuada pela Direção da Instituição é acordada na admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do utente;
2. Os movimentos dos bens monetários dos utentes são efetuados mediante registo pelo Técnico responsável, em documento próprio;

## **CAPÍTULO V – RECURSOS**

### **NORMA 29ª - PESSOAL**

O quadro de pessoal afeto à ERPI encontra-se afixado nos serviços administrativos, em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e funções exercidas, definidos de acordo com a legislação em vigor.

### **NORMA 30ª - DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção/Coordenação Técnica da ERPI compete a um técnico, cujo nome, formação e funções exercidas se encontram afixados em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir os serviços, respondendo, perante a Direção, pelo funcionamento geral dos mesmos;
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Encarregado-Geral.

## **CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA 31ª - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES**

1. São direitos do utente:
  - a) Ser tratado com urbanidade, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas, assim como pelos seus usos e costumes;
  - b) Obter a satisfação das suas necessidades físicas, psíquicas e sociais básicas, usufruindo do plano individual de cuidados (PIC) estabelecido e contratado;
  - c) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
  - d) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo próprio;
  - e) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  - f) Ter acesso à ementa semanal;
  - g) A inviolabilidade da correspondência;
  - h) Apresentar sugestões e reclamações aos responsáveis da Instituição, tendentes à melhoria dos serviços.
2. São deveres do utente:
  - a) Colaborar com a equipa da ERPI, na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
  - b) Tratar com respeito os colaboradores da ERPI e os dirigentes da Instituição;
  - c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe tenha sido feita;
  - d) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e dar sugestões para melhoria do serviço;

- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade e de outras despesas, de acordo com o contrato assinado e o Regulamento interno;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno da ERPI bem como o de outras decisões relativas ao seu funcionamento;

## NORMA 32ª - 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) A 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 ou representante legal, 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 desta resposta social;
  - e) Suspender *ad casum* alguns serviços desta resposta social, sempre que um utente, grave ou reiteradamente, viole as regras constantes do presente Regulamento Interno, de forma muito particular quando ponha em causa ou prejudique o funcionamento 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 dos serviços prestados por esta resposta social;
  - d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento desta resposta social;
  - e) Prestar os serviços constantes neste 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 33ª - SEGURO DOS UTENTES DA ERPI

Todos os utentes da ERPI, até à idade limite de 95 anos, estão abrangidos por um seguro nominal de acidentes de grupo, ocorridos nas instalações ou durante passeios organizados pela Instituição.

## NORMA 34ª - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços com o utente ou o representante legal onde constem todas as disposições legais;
2. Será entregue um exemplar do contrato ao utente ou representante legal, e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

f  
D

**NORMA 35ª - INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

1. Quando um utente tenciona ausentar-se por alguns dias, deverá comunicar essa sua intenção pelo menos com 3 dias de antecedência.

**NORMA 36ª - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente;
2. Por denúncia do contrato, o utente ou o representante legal tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social.

**NORMA 37ª - LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

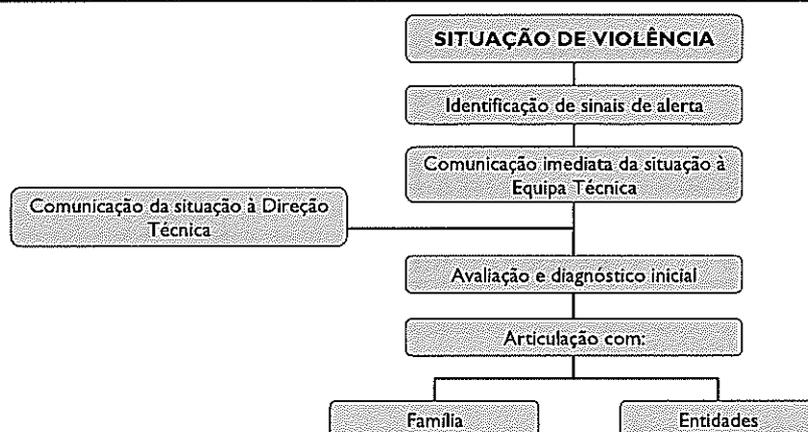
Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica, pelo utente ou representante legal.

**NORMA 38ª - REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

1. Este serviço dispõe de Registo Eletrónico de Ocorrências, que servirá de evidência para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Registo Eletrónico de Ocorrências é gerido pela Direção Técnica.

**NORMA 39ª - MANUAL PREVENÇÃO DE ABUSOS, NEGLIGENCIA E MAUS-TRATOS**

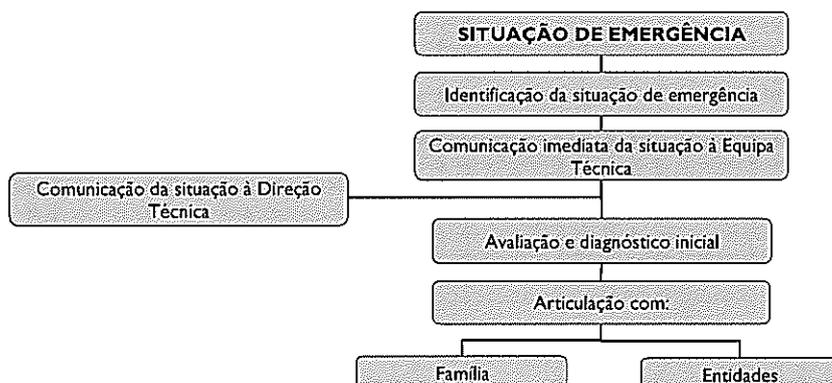
1. A Instituição dispõe de um Manual de Prevenção de Abuso, Negligência e Maus-Tratos que permite aos colaboradores observar e perceber indicadores de abuso, negligência ou maus-tratos, a partir de sinais, informação verbal e não-verbal do utente e desencadear os procedimentos adequados.
  - a) O Manual compreende orientações para atuação em caso de abuso, negligência e maus-tratos ocorridos na família que atentem contra o bem-estar do utente e sejam suscetíveis de constituir situações de risco ou perigo;
  - b) O Manual compreende também orientações para atuação em situações de abuso, negligência e maus-tratos infligidos pelos colaboradores ao utente;
  - c) O Manual compreende ainda orientações para atuação em situações de abuso e maus-tratos ocorridos na Instituição, infligidos pelo utente aos colaboradores.
2. Para monitorização, registo e acompanhamento de eventuais situações de violência física, psíquica e verbal, serão adotados os seguintes procedimentos:



As situações de violência são oportunamente comunicadas ao responsável pelo utente na Instituição.

## NORMA 40ª - PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

Para monitorização, registo e acompanhamento de eventuais emergências serão adotados os seguintes procedimentos:



As emergências são oportunamente comunicadas ao responsável pelo utente na Instituição.

## CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

### NORMA 41ª - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente Regulamento Interno será revisto, sempre que se verifique a necessidade de alterações no funcionamento da ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria, ou devido a alterações legislativas;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou ao seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias, relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato vigente, em caso de recusa dessas alterações;
3. O Regulamento Interno está disponível para consulta nos serviços administrativos e página web da Instituição, e será facultada uma cópia do mesmo ao utente ou ao representante legal, caso a solicitem, no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

---

**NORMA 42ª - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

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

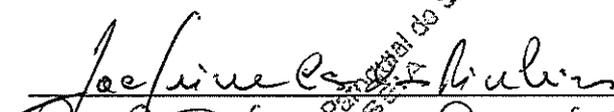
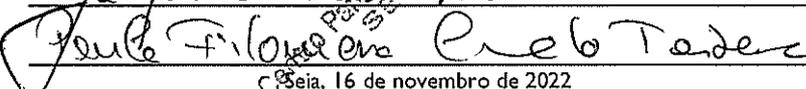
**NORMA 43ª - DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**

O Centro Paroquial de Seia não se responsabiliza por omissões do utente ou do seu representante legal.

**NORMA 44ª - ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor 30 dias após a sua aprovação em reunião de Direção.

A Direção

  
  
Seia, 16 de novembro de 2022

