

Casa do Povo Abrunheira



APOIO SOCIAL

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

RESIDÊNCIA SÉNIOR DO BAIXO MONDEGO



REGULAMENTO INTERNO

CAPÍTULO I.

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

NATUREZA DA CASA DO POVO DE ABRUNHEIRA

1. A Casa do Povo de Abrunheira é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, pessoa coletiva de utilidade pública, com os estatutos aprovados, registados na Direção Geral da Segurança Social, e lavrado pelo averbamento n.º 2 pela inscrição n.º 16 de 92, folha 36 verso do livro n.º 5 das Associações de Solidariedade Social, aprovado pela portaria n.º 788/83 de 23 de Julho, desde 27 de Abril de 2004.
2. A Casa do Povo de Abrunheira, de ora em diante designado apenas por Instituição, encontra-se inserida na União das Freguesias de Abrunheira, Verride e Vila Nova da Barca, município de Montemor-o-Velho, sendo que, o seu objetivo primordial, é o de responder às necessidades da população residente neste município, seus limítrofes e região da Beira Litoral, sem prejuízo de justificadas intervenções e contactos internacionais, designadamente com espaços europeus e da lusofonia.
3. As confrontações desta União de Freguesias, são as seguintes: **Norte** – Freguesias de Ereira e União de Freguesias de Montemor-o-Velho e Gatões; **Nascente** – Freguesias de Alfarelos (município de Soure); **Sul** – União de Freguesias de Gesteira e Brunhós e Freguesia de Samuel (ambas do município de Soure); **Poente** – Freguesias de Alqueidão, Vila Verde e Maiorca (todas do município da Figueira da Foz).
4. As confrontações do município de Montemor-o-Velho são as seguintes: **Norte** – município de Cantanhede; **Nascente** – municípios de Coimbra e Condeixa; **Sul** – município de Soure; **Poente** – município da Figueira da Foz.
5. A sede da associação sita na Rua da Casa do Povo, n.º 1, 3140-011 Abrunheira. União das Freguesias de Abrunheira, Verride e Vila Nova da Barca, município de Montemor-o-Velho, distrito de Coimbra, tendo os seguintes contactos:
 - a. Serviços Administrativos – Telefone: 239675190 / Telemóvel: 936 557 722 / Correio eletrónico: geral@cpabrunheira.org;
 - b. Direção Técnica – Telefone: 239675190 / Telemóvel: 938 468 132 ou 932218779 / Correio eletrónico: smota@cpabrunheira.org ou alapao@cpabrunheira.org;

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado	2/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019	DIREÇÃO
		Data: 25/05/2019	



- c. Equipa de Saúde - Telefone: 239675190 / Telemóvel: 936 918 312 ou 936 558 050 / Correio eletrónico: ccarvalho@cpabrunheira.org ou enfermagem@cpabrunheira.org .

Artigo 2.º

DEFINIÇÃO

Estrutura Residencial Para Idosos (ERPI), é uma resposta social, desenvolvida em equipamento de alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que consiste o desenvolvimento de atividades de apoio social e a prestação de cuidados de enfermagem.

Artigo 3.º

OBJETIVOS DO REGULAMENTO

1. O Presente Regulamento Interno tem como objetivos:
 - a. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
 - b. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição;
 - c. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Artigo 4.º

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Esta estrutura prestadora de serviços rege-se pelo estipulado:

- 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;

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado	3/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019	DIREÇÃO
		Data: 25/05/2019	

- d. Decreto-Lei n.º 66/2007, de 14 de março, republicado em anexo ao 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, estabelecendo o respeito pelo regime contraordenacional;
- e. Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;
- f. Protocolo de Cooperação em vigor;
- g. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- h. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Artigo 5.º

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. A Residência Sénior Baixo Mondego tem capacidade definida em conformidade com o art. 6º da Portaria n.º 67/2012, de 14 de março.

Artigo 6.º

ÂMBITO PESSOAL

1. A resposta social de ERPI destina-se a receber pessoas idosas, de ambos os sexos, temporária ou permanentemente, para a satisfação das suas necessidades básicas e que expressem livremente a sua vontade em serem admitidas.
2. Em situação de incapacidade de expressão livre dessa vontade, o pedido de admissão deverá ser formulado por familiar/pessoa significativa que assuma a responsabilidade pela admissão do cliente, devendo ficar identificado em contrato de prestação de serviços em Terceiro Outorgante.

Artigo 7.º

Cópia não controlada quando impresso				
Código PC01.02.DOC01	Elaborado		Aprovado	
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019	DIREÇÃO	Data: 25/05/2019
				4/43

DESTINATÁRIOS

São destinatários da Resposta Social de ERPI as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes no Art.º 5.º da Portaria n.º 67/2012.

Artigo 8.º

OBJETIVOS

1. Os objetivos da resposta social de ERPI transcritos neste Regulamento Interno são:
 - a. Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas, contribuindo para o seu bem-estar, equilíbrio e qualidade de vida;
 - b. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo, apoiando na reformulação e continuidade do seu projeto de vida e oferecendo um espaço de vida socialmente organizada e adaptado à sua idade, contribuindo para a estabilização ou o retardar do processo de envelhecimento e/ou de dependência;
 - c. Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
 - d. Promover a abertura e a ligação com a sua rede social de apoio, não apenas no nível familiar, como também ao nível da comunidade, minimizando os efeitos da institucionalização;
 - e. Potenciar a integração social;
 - f. Promover o respeito pelos direitos do cliente e demais interessados, respeitando a sua independência, a individualidade, a privacidade e a sua livre expressão de opinião;
 - g. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - h. Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, o respeito pela história, cultura e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado	5/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019	DIREÇÃO
		Data: 25/05/2019	

- i. Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e ao contacto de novas tecnologias úteis;
- j. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- k. Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- l. Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato.

Artigo 9.º

SERVIÇOS

1. A estrutura residencial para pessoas idosas (ERPI) presta um conjunto de atividades e serviços aos seus clientes, designadamente:
 - a. Alojamento e confortopessoal;
 - b. Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
 - c. Cuidados de higienepessoal;
 - d. Tratamento de roupa;
 - e. Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
 - f. Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
 - g. Cuidados de saúde primários, bem como o acesso a cuidados de saúde;
 - h. Administração de fármacos, quando prescritos;
 - i. Higiene dos espaços;

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado	6/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019	DIREÇÃO
		Data: 25/05/2019	



- j. Apoio social e psicológico;
 - k. Apoio no desempenho de atividades de vida diária.
2. A estrutura residencial deve permitir:
- a. A convivência social, através do relacionamento entre os residentes e destes com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses;
 - b. A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem estar e equilíbrio psicoafectivo do residente.
3. A estrutura residencial disponibiliza ainda outro tipo de serviços, visando a melhoria da qualidade de vida do residente, nomeadamente, fisioterapia e reabilitação, cinoterapia, hidroterapia, cuidados de imagem, gerontomotricidade e transporte.
4. A estrutura residencial permite a assistência religiosa/espiritual, sempre que o residente o solicite, ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares ou representante legal.

Artigo 10.º

INSTALAÇÕES

1. A Residência Sénior Baixo Mondego, está situada na Rua da Casa do Povo n.º 5, 3140-011 Abrunheira, sendo as instalações compostas por:
- a. As instalações são compostas por:
 - i. Espaços privados: 6 Quartos Individuais e 1 Quarto Triplo;
 - ii. Espaços comuns: Instalações Sanitárias; IS para Banho Assistido; Refeitório; Sala de Atividades e Convívio.
 - iii. Zonas de apoio: Gabinete da Direção Técnica; Sala de Enfermagem; Arrumos de Limpeza; Arrumos de Roupa; Área de Descanso de Pessoal; Vestiários de Pessoal.
2. Os clientes têm acesso às zonas privadas e comuns, dos equipamentos a que foram admitidos.

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado	7/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019	DIREÇÃO
		Data: 25/05/2019	

3. Todos os quartos destinam-se ao descanso dos clientes e são de acesso restrito.
4. Os serviços administrativos da CPA encontram-se concentrados no edifício junto ao acesso da ERPI (mesmo endereço postal).
5. Na cozinha são confeccionadas as refeições para todos os equipamentos e valências da CPA, respeitando as regras de transporte de alimentação entre as instalações.
6. O tratamento de roupa é efetuado na lavandaria da instituição sita nas instalações da CPA, respeitando as regras de identificação e distribuição de roupas entre as instalações.

CAPÍTULO II.

ADMISSÃO

Artigo 11.º

CONDIÇÕES DE ADMISSIBILIDADE

1. São condições de admissão nesta Estrutura:
 - a. Manifestar vontade de ser admitido;
 - b. Possuir idade igual ou superior a 65 anos e que, devido ao seu estado físico e/ou psíquico-social, necessite de cuidados permanentes. Poderão ainda ser admitidas pessoas com idade inferior a 65 anos, nas condições antes referidas, sendo esses casos individualmente analisados pela equipa técnica e sujeitos à aprovação da Direção;
 - c. Não sofrer de doença impeditiva que prejudique o regular funcionamento do serviço ou as condições de trabalho dos colaboradores da Instituição.
 - d. Existir vaga para a resposta social de ERPI.

Artigo 12.º

CANDIDATURA

Cópia não controlada quando impresso					
Código PC01.02.DOC01	Elaborado		Aprovado		8/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019	DIREÇÃO	Data: 25/05/2019	

1. Para efeitos de admissão, o Cliente, por si ou por pessoa que dele cuide e se responsabilize pelo cumprimento das suas obrigações perante a CPA, designado Representante, deverá candidatar-se através do preenchimento inicial de uma Ficha de Inscrição que constitui parte integrante do Processo do Cliente, devendo, posteriormente, preencher a Ficha de Admissão e fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a. Bilhete de Identidade / Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal, quando tal se torne necessário para cumprimento de disposições legais ou autorizado por escrito pelo seu titular;
- b. Número de Identificação Fiscal do cliente e do representante legal;
- c. Número de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal;
- d. Cartão de Cliente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- e. Boletim de vacinas atualizado;
- f. Relatório médico comprovativo da situação clínica do Cliente, com respetiva medicação e posologia;
- g. Comprovativo dos rendimentos do Cliente e, quando aplicável, do agregado familiar;
- h. Autorização assinada pelo Cliente, ou Representante, para se proceder à informatização dos dados pessoais da quele, para elaboração do Processo de Cliente.
- i. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela, curatela ou do estatuto de maior acompanhado;

2. O período de candidatura decorre durante os dias úteis da semana:

- a. O horário de atendimento para a candidatura decorre nos dias úteis das 09.30 às 13.00 horas e das 14.00 às 17.30 horas;
- b. É preenchida uma ficha de inscrição para o processo em questão, sob orientação do(a) técnico da instituição ou Diretor(a) Técnico(a).
- c. A Ficha de Inscrição e os documentos probatórios referidos nos números anteriores deverão ser entregues na secretaria da CPA, que encaminhará ao técnico responsável;

Cópia não controlada quando impresso			
Código	Elaborado	Aprovado	
PC01.02.DOC01	DIREÇÃO TÉCNICA	DIREÇÃO	9/43
Revisão 01	Data: 10/05/2019	Data: 25/05/2019	

- d. Quando se entender necessário, pode ser exigida certidão da sentença judicial que regule a representação do Cliente;
3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos referidos, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos elementos em falta.
4. O ato de internamento deverá ocorrer em dia útil, durante o período das 14 horas e as 16 horas.

Artigo 13.º

CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO

1. São critérios de prioridade na seleção dos clientes:
 - a. Idoso desfavorecido económica e socialmente (28%);
 - b. Residir na área geográfica de influência da CPA (20%);
 - c. Frequentar outra resposta social da instituição (18%);
 - d. Idoso em situação de isolamento social ou geográfico (15%);
 - e. Ausência de estruturas familiares ou afins de apoio (12%);
 - f. Desajustamento ou conflito familiar grave (5%);
 - g. Idoso cujo a família não tenha possibilidade de lhe prestar cuidados necessários (2%);
2. A prioridade de cada situação será encontrada pela reunião dos vários critérios. Em caso de empate, terá prioridade de admissão o idoso que tenha inscrição mais antiga. Ainda assim, a admissão será prioritária sempre que seja avaliada a situação e se conclua estar em risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento.
3. É sempre realizada uma entrevista ao candidato a cliente ou requerente, no ato de inscrição, sendo que esta informação será fulcral para a definição da prioridade da inscrição.

Artigo 14.º

Cópia não controlada quando impresso					
Código PC01.02.DOC01	Elaborado		Aprovado		10/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019	DIREÇÃO	Data: 25/05/2019	



ADMISSÃO

1. Recebida a candidatura, é analisada pela Direção Técnica;
2. Havendo vaga, a admissão poderá ser feita de imediato, devendo para o efeito o técnico responsável elaborar a proposta de admissão devendo, a mesma, ser entregue à Direção da CPA para análise e consequente deliberação;
3. Compete à Direção da Instituição a decisão de admissão, das propostas apresentadas;
4. A decisão deverá ser dada ao cliente ou representante no prazo máximo de 10 dias úteis;
5. No ato de admissão será celebrado um contrato, entre o cliente, ou o seu familiar responsável e a Direção da CPA, onde constarão os serviços a ser prestados ao cliente, que será assinado por ambas as partes;
6. No ato da admissão é devido o pagamento imediato da primeira mensalidade;
7. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com o parecer e autorização do(a) Diretor(a) Técnico(a), sujeita a posterior confirmação pela Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
8. A grande urgência será analisada casoisticamente em função da situação concreta que resultará de um conjunto de ocorrências excecionais e imprevisíveis.

Artigo 15.º

ENTREVISTA DIAGNÓSTICA

Antes da entrada do/a cliente na resposta social, é feita uma entrevista diagnóstica com o/a Técnico/a Superior e/ou Diretora Técnica, onde são recolhidas informações destinadas à análise e avaliação mais pormenorizada das necessidades do cliente, incluindo o preenchimento da ficha de avaliação diagnóstica, bem como, as expectativas da Cliente/família/pessoa significativa.

Artigo 16.º

ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES

Cópia não controlada quando impresso			
Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado	11/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019	DIREÇÃO
		Data: 25/05/2019	

1. O acolhimento dos novos Clientes será efetuado pela equipa técnica afeta à resposta social ERPI e envolve os seguintes procedimentos:
 - a. Gerir, adequar e monitorizar os serviços prestados ao Cliente;
 - b. Esclarecimento em caso de necessidade e avaliação das reações do Cliente;
 - c. Inventariação dos bens trazidos pelo Cliente para a Instituição;
 - d. Motivação da(s) pessoa(s) próxima(s) do Cliente para a importância da sua participação nas atividades desenvolvidas pela Instituição;
 - e. Esclarecimento ao Cliente e/ou Representantes sobre as regras de funcionamento da resposta social, descritas neste regulamento; assim como dos respetivos direitos e deveres que a prestação do serviço envolve;
 - f. Observação e aprofundamento de aspetos específicos que a entrevista de avaliação diagnóstica suscite, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - g. Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulam com o cliente;
 - h. Apresentação dos outros clientes;
 - i. Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo, os que não lhe estejames especificamente destinados;
 - j. Apresentar o programa de atividades da resposta social.
2. Durante os primeiros 30 dias (período de acolhimento) será elaborado o programa de acolhimento inicial;
3. Após 30 dias da admissão será elaborado, conjuntamente com o cliente e seu representante (se aplicável), um relatório sobre o processo de integração e/ou adaptação do Cliente, que será, posteriormente arquivado no seu processo individual;
4. Se durante este período o cliente não se adaptar deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento Inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente;

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado	12/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019	DIREÇÃO
		Data: 25/05/2019	

Procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo-se oportunos novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir será dada a possibilidade de que o Cliente, quer à CPA de rescindir o contrato;

5. Após integração do cliente na resposta social, será elaborado pela Equipa Técnica, um Plano Individual de Cuidados.

Artigo 17.º

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. De acordo com o artigo 9.º da Portaria.º 67/2017, é obrigatória a elaboração de um processo individual do residente, com respeito pelo seu projeto de vida, suas potencialidades e competências, do qual constam, designadamente:

- a) Identificação do residente;
- b) Data de admissão;
- c) Identificação do médico assistente;
- d) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
- e) Identificação da situação social;
- f) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- g) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- h) Plano individual de cuidados (PIC), o qual deve conter as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PIC;
- i) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
- j) Cessaçã do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.

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

Cópia não controlada quando impresso				
Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado		13/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019	DIREÇÃO	Data: 25/05/2019

Artigo 18.º

CONTRATO

1. No ato de admissão, deverá ser celebrado em duplicado por escrito contrato de prestação de serviços com o residente e/ou familiar/pessoa significativa, quando exista, donde constem os direitos e obrigações das partes, que vigora, salvo estipulação em contrário, a partir da data de admissão do cliente.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao residente e/ou familiares e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
4. A suspensão e/ou rescisão do contrato, pode ter origem em várias situações:
 - a. Não adaptação do cliente;
 - b. Insatisfação das necessidades do cliente ou da sua família;
 - c. Mudança de residência de familiares próximos;
 - d. Mudança de resposta social
 - e. Incumprimento das cláusulas contratuais;
 - f. Outras.
5. Deverá ser anexo ao contrato de prestação de serviços, cópia do presente Regulamento Interno.
6. Para o efeito consignado no número anterior, os clientes, seus familiares ou responsáveis, após leitura e explicação oral do seu conteúdo, devem assiná-lo, bem como declarar sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente Regulamento.
7. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes, seus familiares ou responsáveis, devem manifestar integral adesão.

Artigo 19.º

CESSAÇÃO DO CONTRATO

Cópia não controlada quando impresso					
Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado		14/43	
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019	DIREÇÃO	Data: 25/05/2019	

1. A cessação do contrato pode ocorrer por:
 - a. Caducidade;
 - b. Revogação por acordo;
 - c. Resolução por iniciativa de qualquer das partes.

2. O contrato caduca, nomeadamente:
 - a. Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a atividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência.
 - b. Sempre que o cliente se ausente de ERPI por período superior a trinta dias, seja qual for o motivo determinante da ausência, salvo acordo em contrário;
 - c. Com a morte do cliente;
 - d. Atingindo o prazo estabelecido, no caso de acolhimento temporário.

Artigo 20.º

REVOGAÇÃO

1. Podem as partes revogar o contrato quando nisso expressamente acordem.
2. O acordo de revogação deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos, bem como regulamentar os direitos e obrigações das partes decorrentes da cessação.

Artigo 21.º

GESTÃO DOS BENS FINANCEIROS DO CLIENTE (caso se aplique)

1. A CPA não se responsabiliza pelo extravio de bens pessoais transportáveis e de objetos de valor (dinheiro ou ouro, relógios, etc...) salvo se os colocarem à guarda da Direção ou da Equipa Técnica, que ficará fiel depositária dos mesmos, contra entrega de documento respetivo;

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado	15/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019	DIREÇÃO
		Data: 25/05/2019	

2. O cliente sempre que possua capacidade e autonomia é o responsável pela gestão dos seus bens pessoais, em caso de inabilidade ou interdição, a mesma é feita pelos familiares e/ou responsáveis legais, na ausência desta, a CPA, aquando ocorrer nomeação do Ministério Público, gerirá os bens do cliente;
3. O cliente poderá solicitar à Instituição a colaboração na gestão de bens, tendo em consideração a sua autonomia pessoal e as regras legais em vigor.
4. Em caso de falecimento ou saída do cliente os seus bens e valores que se encontrem nas instalações da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas serão entregues aos herdeiros legítimos no prazo de três anos, findo esse período os bens e valores reverterão para a CPA.

Artigo 22.º

ACORDO COM O CLIENTE RELATIVAMENTE À LISTA DE BENS PESSOAIS (caso se aplique)

1. O cliente poderá solicitar à Direção ou à Equipa Técnica a guarda de bens pessoais, sendo elaborado em duplicado um documento onde constamos valores entregues, a data, a pessoa que os recebeu e será assinado por ambas as partes, sendo um dos documentos entregue ao cliente e ficando outro na posse da CPA;
2. O cliente e/ou família/pessoa significativa/representante legal, no caso do cliente se encontrar incapacitado ou interdito, ao celebrar o contrato deverá acordar com o a CPA a lista de bens pessoais que pretende utilizar na sua permanência na resposta social de ERPI;
3. Todos os bens e valores que o cliente pretenda utilizar deverão estar identificados na lista de pertences;
4. O levantamento dos bens e valores, à guarda da Instituição, apenas poderão ser levantados com autorização do cliente e/ou família/pessoa significativa/representante legal no caso do Primeiro se encontrar incapacitado ou interdito, e ficar registado em documento próprio;
5. Sempre que o cliente e/ou família/pessoa significativa/representante legal pretendam levar algum bem ou valor identificado na lista de pertences deverão, informar a instituição de forma a atualizar a lista e evitar constrangimentos de maior.

O cliente e/ou família/pessoa significativa/representante legal deverão informar a instituição de todos os bens e valores entregues posteriormente à admissão de forma a atualizar a lista de pertences. Caso o mesmo não se verifique a instituição não se responsabiliza pelo(s) mesmo(s).

Artigo 23.º

Cópia não controlada quando impresso					
Código PC01.02.DOC01	Elaborado		Aprovado		16/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019	DIREÇÃO	Data: 25/05/2019	

UTILIZAÇÃO DE MATERIAIS OU EQUIPAMENTOS/AJUDAS TÉCNICAS

1. Sempre que sejanecessário para a melhoria das condições de vida do cliente, este deverá adquirir materiais/equipamentos necessários aoseubem-estar conforme indicações dos técnicos responsáveis da CPA.
2. Sempre que sejanecessário para a melhoria das condições de vida do cliente e estenãotenhacapacidadeeconómico-financeira e hajadisponibilidade de cedência de colchões especiaisouajudastécnicas, tais como, cadeira de rodas, andarilhos, bengalas, ou outros materiais por parte da Instituição estesserão concedidos gratuitamente.
 - a. A Instituição não estipulará tempo de utilização, mantendo-se o material e/ou equipamento em posse do cliente até que este o necessite.
 - b. O cliente deverá zelar pela boa conservação do material e /ou equipamento cedido e devolvê-lo nas devidas condições.

CAPÍTULO III.

FUNCIONAMENTO

Artigo 24.º

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. A resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas funciona 24 horas por dia, todos os dias do ano;
2. O horário de funcionamento dos serviços administrativos é de 2ª. a 6ª. feira, e no segundo sábado e último domingo de cada mês das 09.30 às 13.00 horas e das 14.00 às 17.30 horas.
3. O horário de atendimento do(a) Diretor(a) Técnico(a) estará afixado em local próprio.

Artigo 25.º

DIREÇÃO TÉCNICA

Cópia não controlada quando impresso				
Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado		17/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019	DIREÇÃO	Data: 25/05/2019

1. A Direção Técnica destese serviço compete a um técnico, nos termos da Portaria 67/2012 de 21 de Março, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e transcrito no manual de funções da CPA.
 - a. A Diretor(a) Técnico(a) será responsável pelo funcionamento dos serviços, pela supervisão de todo o pessoal, pela programação de atividades, assim como pelo cumprimento das normas do presente regulamento.
 - b. O Diretor(a) Técnico(a) é substituído(a), nas suas ausências e impedimentos, por um dos elementos da equipa técnica, a designar pela Direção.
2. Compete, em especial à Diretor(a) Técnico(a) do ERPI:
 - a. Promover reuniões técnicas com o pessoal;
 - b. Promover reuniões com os residentes, nomeadamente para a preparação das atividades a desenvolver;
 - c. Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
 - d. Planificar e coordenar as atividades sociais, culturais e ocupacionais dos idosos;
 - e. Dirigir o funcionamento do estabelecimento dentro das regras definidas pela Direção da Instituição, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal;
 - f. Criar condições que garantam um clima de bem-estar aos clientes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas.
 - g. Cumprir e fazer cumprir os Regulamentos Internos e código de ética da CPA.

Artigo 26.º

ENTRADA E SAÍDA DE CLIENTES / VISITAS

1. A Instituição não tem horário de entrada e saída de Clientes definido, sendo o mesmo gerido de acordo com os interesses e disponibilidade dos Clientes, familiares ou Representantes e Instituição;

Cópia não controlada quando impresso				
Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado		18/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019	DIREÇÃO	Data: 25/05/2019

2. As saídas dos Clientes da Instituição, são sempre da responsabilidade do próprio ou do Responsável e devem organizar-se da seguinte forma:
 - a. As saídas dos Clientes durante o dia têm de ser comunicadas à responsável de turno, com indicação da hora provável de regresso e se tomam ou não alguma refeição do dia;
 - b. As saídas noturnas dos Clientes têm de ser comunicadas e autorizadas pela Direção Técnica. Estas autorizações deverão ser solicitadas pelo cliente e/ou representante/familiar num período mínimo de 2 dias indicando a hora de saída e a hora provável de regresso. Em casos excecionais a Direção Técnica poderá autorizar mesmo não sendo cumprido o prazo estipulado;
 - c. As ausências dos Clientes por um ou mais dias, devem ser previamente comunicadas à Direção Técnica;
 - d. Os clientes possuem liberdade de movimentação interna e externa, podendo ausentar-se da Instituição. Quando o representante legal ou familiar responsável não desejar que o cliente se ausente da Instituição sem o seu conhecimento ou prévia autorização deverá preencher um formulário, justificando tal pretensão.
3. A Instituição tem horário de visitas, que devem ser realizadas em quaisquer dias durante o período das 15h00 às 18h00.
4. As visitas devem respeitar os períodos necessários à higiene dos Clientes e instalações, assim como o horário das refeições.
5. Tendo em consideração os interesses do cliente, o(a) Diretor(a) Técnico(a), sempre juízo do normal funcionamento dos serviços, pode acordar qualquer outro regime de visitas que se mostre adequado ao incremento das relações afetivas com familiares e amigos.
6. As visitas permanecem nas salas de estar e convívio e/ou nas restantes áreas comuns, e não nos quartos dos clientes, salvo se estiverem acordados e com aviso prévio ao funcionário de serviço.
7. Os horários de visitas a clientes estão afixados em local próprio.

Artigo 27.º

Cópia não controlada quando impresso			
Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado	19/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019	DIREÇÃO
		Data: 25/05/2019	

PAGAMENTO DA MENSALIDADE

1. O pagamento das mensalidades e/ou participações é efetuado entre os dias 1 e os dias 10 do mês a que diz respeito;
2. As despesas não contempladas nas mensalidades são as seguintes: medicamentos, consultas de especialidade, exames complementares de diagnóstico, taxas moderadoras, descartáveis, material específico de enfermagem, ambulâncias e transporte a consultas médicas, telefonemas, cabeleireiro, pédicure/manicura, produtos de beleza específicos, cafetaria, passeios/entradas culturais e colónias de férias, entre outros.
3. A mensalidade e/ou participação familiar, bem como os consumos ou despesas realizadas e na qual não incorporados, deve ser paga mensalmente, contra recibo, nos serviços administrativos da CPA, vencendo a primeira data de celebração do contrato e respetiva admissão em ERPI, e as restantes a partir do dia 1 até ao último dia 10 de cada mês;
4. O pagamento da participação para além do prazo estabelecido, confere à Instituição o direito de debitar juros legais sobre as importâncias em dívida, acrescidos de cinco pontos percentuais, desde o termo daquele prazo até ao efetivo e integral pagamento.
5. A CPA poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das participações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade;
6. Haverá lugar a uma redução de 10% na participação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar;
7. Haverá lugar a uma redução de 15% na mensalidade, quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda 15 dias não interpolados;
8. Haverá lugar a uma redução de 25% na mensalidade, quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda os 30 dias não interpolados;
9. Quando a admissão se efetuar a partir do dia 15 de determinado mês, o Cliente pagará 50% do montante mensal calculado.

Artigo 28.º

Cópia não controlada quando impresso			
Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado	20/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019	DIREÇÃO
		Data: 25/05/2019	



MODALIDADES DE PAGAMENTO

1. As participações mensais poderão ser pagas na secretaria/serviços administrativos da CPA:
 - a. Por cheque à ordem da CPA;
 - b. Numerário.
2. As participações mensais poderão ainda ser pagas por transferência ou depósito bancário, devendo estar identificadas com o nome do cliente e o mês correspondente ao pagamento.

Artigo 29.º

TABELA DE PARTICIPAÇÕES/PREÇÁRIO DE MENSALIDADES DAS VAGAS ABRANGIDAS POR ACORDO DE COOPERAÇÃO

1. O valor da participação mensal em ERPI dos clientes em vaga com acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra, determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do cliente, variável entre 75% e 90% de acordo com o grau de dependência do cliente.
2. Às despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso contínuo em caso de doença crónica, é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG); nos casos em que seja inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.
3. Quanto à prova dos rendimentos do cliente, esta é feita 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 a falta de entrega dos documentos probatórios, o montante da participação do cliente é o estabelecido em tabela de preços para as vagas não abrangidas por acordo de participação com o Centro Distrital da Segurança Social de Coimbra.
5. A prova das despesas fixas é feita mediante a apresentação dos documentos comprovativos.
6. À participação apurada nos termos do n.º 1. Destes artigos, pode crescer uma participação dos descendentes ou outros familiares, acordado entre as partes interessadas, mediante a outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada.

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado	21/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019 DIREÇÃO	Data: 25/05/2019

7. A forma do apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada e acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de participação, não devendo a soma das participações do cliente, familiares e Segurança Social exceder o valor de 120% do custo efetivo salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso que se aplica o estipulado no n.º 4. deste artigo.
8. As participações do cliente serão atualizadas anualmente, tendo em conta a taxa de inflação, princípio de equidade e sinais exteriores de riqueza e resultam da aplicação do Protocolo de Cooperação em vigor, celebrado anualmente entre o MSSS e a CNIS, o cliente ou o seu representante legal deve entregar até ao dia 15 do mês de Fevereiro do respetivo ano os documentos comprovativos dos seus rendimentos e das suas despesas;
9. As alterações do valor de mensalidade/participações dos descendentes ocorrem no mês de Março de cada ano civil;
10. O cliente ou o seu representante legal será avisado da alteração de mensalidade e/ou participação do cliente com 30 dias de antecedência ao período de pagamento;
11. A mensalidade e a participação dos descendentes é efetuada no total de 12 mensalidades.
12. Na situação do cliente ter participações mensais em atraso, será elaborado um relatório pela equipa técnica, onde deverão ser mencionados os motivos da dívida e a possibilidade ou não do cliente a pagar, esse relatório deverá ser analisado em reunião de Direção onde se decidirá pela manutenção ou suspensão dos serviços prestados, neste último caso o cliente será substituído por outro.
13. O não pagamento das participações mensais confere o direito à Direção de suspender os serviços ao cliente ou proceder à sua exclusão da Instituição, mediante aviso em carta registada com aviso de receção, ocorrendo a suspensão ou exclusão 30 dias após a receção deste aviso.

Artigo 30.º

CÁLCULO DE MENSALIDADES FORA DE ACORDO

1. Para os clientes não abrangidos por Acordo de Cooperação, a mensalidade deverá respeitar a participação do cliente somada à participação financeira da Segurança Social e à eventual

Cópia não controlada quando impresso				
Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado		22/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019	DIREÇÃO	Data: 25/05/2019

comparticipação dos descendentes de 1.º grau de linhareta, ou de outros(s) herdeiros(s) legítimos(s), não devendo exceder o customédio real do Cliente.

2. O customédio real do cliente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou do equipamento, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de clientes que frequentam o serviço ou o equipamento no mesmo ano.
3. O customédio real do cliente é atualizado anualmente.
4. As mensalidades fora de acordo de cooperação, são objeto de revisão anual, tendo em conta a alteração do customédio de cliente, a partir de Março de cada ano civil.

Artigo 31.º

CÁLCULO DE COMPARTICIPAÇÃO DO CLIENTE

1. A tabela de participações do cliente é calculada de acordo com a legislação / normativo em vigor e encontra-se afixada em local bem visível no equipamento.
2. O montante da participação do cliente será o correspondente à aplicação da percentagem de 75% a 90 % do seu rendimento, de acordo com o grau de dependência do cliente.
3. A CPA reserva-se o direito de elevar a percentagem estabelecida no nº anterior até ao montante correspondente a 90% do seu rendimento, relativamente aos clientes nas seguintes situações:
 - a. Idosos dependentes que não possam praticar com autonomia atos indispensáveis à satisfação de necessidades humanas básicas, nomeadamente atos relativos a cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, vestuário, alimentação e locomoção;
 - b. Idosos necessitados de cuidados específicos de recuperação ou saúde com caráter permanente, que onerem significativamente o respetivo custo.
4. Quando, no momento da admissão, o Cliente não esteja a receber o complemento por dependência de 1.º grau mas já tenha sido requerida ou se requeira a atribuição do citado complemento, até à conclusão do processo, a Instituição pode decidir pela aplicação da percentagem referida anteriormente.

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado	23/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019	DIREÇÃO
		Data: 25/05/2019	

Artigo 32.º

SERVIÇOS INCLUÍDOS NA COMPARTICIPAÇÃO MENSAL

1. O valor da mensalidade inclui a prestação de serviços, indispensáveis à satisfação das necessidades básicas em dias úteis e podem ser os seguintes:
 - a. Refeições – fornecimento de pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
 - b. Cuidados de higiene – facultar e auxiliar a toma de banho, de forma a contribuir para a manutenção da higiene pessoal dos clientes;
 - c. Tratamento de roupas – proceder à lavagem, secagem, engomar e arrumo da roupa do cliente;
 - d. Alojamento – propiciar espaços acolhedores e com condições de higiene onde o cliente possa descansar, guardar os seus pertences e realizar atividades;
 - e. Saúde - apoio no acesso aos cuidados de saúde, através da marcação de consultas, apoio a toma de medicação e acompanhamento a consultas médicas, prestação de cuidados de enfermagem;
 - f. Ocupação de Tempos de Livres – preparação e realização de atividades de animação social e de ocupação de tempos livres e gerontomotricidade;
 - g. Apoio psicossocial.

Artigo 33.º

SERVIÇOS NÃO INCLUIDOS NA COMPARTICIPAÇÃO MENSAL

1. Para além dos serviços supra mencionados, os clientes podem solicitar as seguintes atividades complementares, cujo valor não se engloba na participação mensal:
 - a. Hidroterapia;
 - b. Hidroginástica;
 - c. Fisioterapia, terapia da fala, entre outras terapias;
 - d. Férias Organizadas - Colónia de Férias;

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado	24/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019 DIREÇÃO	Data: 25/05/2019



- e. Compra de medicamentos e fraldas;
 - f. Consultas médicas, exames médicos e transportes de ambulância;
 - g. Serviços externos à CPA tais como cabeleireiro, manicure e pedicure, correio, etc.
 - h. Material específica de enfermagem;
2. O Plano de Atividades e a correspondente programação estarão expostos em local apropriado e visível nas instalações, todavia, os clientes são previamente informados da realização das atividades.
3. Para requisição de outros serviços, a que não especificados, deverá consultar o preçário, sendo apenas prestado o serviço depois de assinada a respetiva requisição e aceite, pelo responsável pelo cliente, o valor estabelecido.

Artigo 34.º

CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA*

1. O cálculo do rendimento do cliente é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = RA / 12 - D$$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do cliente;

RA= Rendimentos globais do cliente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas.

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do cliente (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 sócias (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado	25/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019	DIREÇÃO
		Data: 25/05/2019	



- 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 do uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar renda ou que esta seja inferior ao valor patrimonial tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que consta 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 artigo 5 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%.
- 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 do rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas, de acordo com a Portaria n.º 196-A/2015:
- a. O valor das taxas e impostos necessários à formação de rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
- b. Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c. As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso contínuo em caso de doença crónica.
- d. As despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
4. As falsas declarações, sempre que o direito de resolução do contrato por parte da CPA, implicam a suspensão do acolhimento do cliente no ERPI até ao efetivo pagamento de todas as quantias que forem devidas.

Artigo 35.º

Cópia não controlada quando impresso			
Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado	26/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019 DIREÇÃO	Data: 25/05/2019



SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

1. Em caso de vaga em acordo de cooperação o custo de financiamento da resposta social de ERPI é suportado, de forma interdependente e equitativa, pelos clientes e suas famílias, pela própria Instituição e pelo Estado.
 - a. Aos clientes e suas famílias cumpre suportar os encargos do cliente em ERPI, tendo em conta as respetivas possibilidades e a necessidade de incrementar desejáveis mecanismos de solidariedade entre os agudados com mais e com menos recursos.
2. Em caso de vaga fora de acordo, o custo do financiamento da resposta social de ERPI é suportado pelos clientes e/ou seus descendentes.
3. Nos casos em que se verifique uma situação de carência económica que impossibilite o cliente de efetuar o pagamento mínimo estipulado, a CPA dará à situação o encaminhamento que melhor se adequar. Este encaminhamento poderá passar pelo seu acolhimento, sem qualquer custo, se assim for avaliado pela equipa da Instituição.
4. À CPA cumpre mobilizar para a ERPI os recursos próprios disponíveis e aqueles que lhe advêm por virtude da celebração de acordos de cooperação com o Estado ou outras entidades públicas, sociais e privadas, por forma a alcançar a indispensável sustentabilidade financeira do equipamento.

CAPÍTULO IV

SERVIÇOS

Artigo 36.º

SERVIÇO DE ACOLHIMENTO OCASIONAL

1. Em situações especiais, a CPA tem a dispor dos potenciais clientes um serviço de acolhimento ocasional, destinado a satisfazer temporariamente as necessidades do idoso que, por qualquer motivo, não possui condições para se manter na sua residência, necessidades estas em que a resposta social de SAD não é suficiente.

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado	27/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019 DIREÇÃO	Data: 25/05/2019



2. Este serviço compreende o alojamento do cliente num quarto da resposta social de Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI) por um período temporário, que pode ir de quinze a trinta dias, sob pagamento de um valor diário a ser efetuado no início da estadia do cliente, tendo já em conta a data de saída.
3. Os horários de funcionamento deste regime de acolhimento temporário, nomeadamente os horários das refeições, das atividades de animação e das visitas, regem-se pelos horários estipulados para a resposta social de ERPI.
4. O cliente beneficia dos seguintes serviços:
 - a. Alojamento;
 - b. Higiene pessoal;
 - c. Alimentação (cinco refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia);
 - d. Apoio psicossocial;
 - e. Atividades de animação socioculturais e socioeducativas.

Artigo 37.º

PLANO DE DESENVOLVIMENTO INDIVIDUAL

Para cada cliente é elaborado pela equipa técnica um Plano Individual de Cuidados (PIC), que engloba diferentes domínios de intervenção.

Artigo 38.º

ALIMENTAÇÃO

1. A ERPI oferece aos seus clientes uma alimentação saudável e equilibrada e adequada.
2. São servidas cinco refeições diárias: Pequeno-almoço; Almoço, Lanche, Jantar e Ceia.
3. As refeições são preservadas na sala de refeições, salvaguardando-se situações excecionais, podendo estar servidas nos quartos.
4. As ementas semanais e os horários das refeições estão afixados em local visível.

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado	28/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019	DIREÇÃO
		Data: 25/05/2019	

5. Os clientes que necessitem de dieta devem apresentar uma declaração médica em que se referir o tipo de alimentos e as quantidades que pode ingerir.
6. Em todas as refeições existirá um prato de dieta (grelhados e/ou cozidos).
7. Quando os clientes necessitem de dieta alimentar prescrita pelo médico, a mesma será de cumprimento obrigatório.
8. A ERPI autoriza os visitantes no acompanhamento dos clientes na refeição, pagando o valor da mesma.

Artigo 39.º

ALIMENTOS E BEBIDAS

1. São realizados cuidados alimentares individualizados para os clientes com necessidades específicas, com patologias diagnosticadas e respeitando as indicações médicas;
2. Por razões de segurança e/ou for médico, quer os clientes, quer familiares/responsáveis dos clientes devem abster-se de trazer quaisquer alimentos do exterior.
3. É interdito aos clientes ou às suas visitas a introdução de quaisquer bebidas alcoólicas no interior da ERPI.
4. Os clientes ou quaisquer outras pessoas não podem introduzir alimentos ou bebidas nos quartos dos clientes.

Artigo 40.º

ALOJAMENTO

1. O alojamento é equipado e adaptado, às necessidades de cada cliente.
2. Os quartos duplos são ocupados por indivíduos do mesmo sexo, excetuando-se casais, que compartilham o mesmo espaço. À morte de um dos cônjuges, e respeitando o período de luto no qual o outro se encontra, a CPA tem toda a plenitude de direito a ocupação do quarto por outro cliente do mesmo sexo.
3. O cliente poderá decorar o seu espaço individual tornando-o mais acolhedor e familiar, estando esta atividade limitada às regras de imagem da Instituição, competirá à Direção Técnica a autorização.
4. Não é permitida a integração de animais de estimação.

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado	29/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019	DIREÇÃO
		Data: 25/05/2019	



Artigo 41.º

CUIDADOS DE HIGIENE E CONFORTO

1. A ERPI, através de toda a sua equipa, disponibiliza os necessários cuidados de higiene e conforto pessoal e habitacional aos seus clientes.
2. Os cuidados de higiene e conforto estão descritos no Plano Individual de Cuidados do cliente.
3. Sem prejuízo do disposto no número anterior e na medida das capacidades dos clientes, será especialmente incentivada a auto-satisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a promover a independência e autonomia individuais e a afirmação pessoal, bem como a potenciar a criação e manutenção de um especial quadro afetivo, essencial ao desenvolvimento harmónico da vivência na Instituição.
4. O custo dos produtos de higiene e de conforto pessoal, designadamente fraldas e especialidades farmacêuticas, é suportado pelos clientes ou pelas respetivas famílias.

Artigo 42.º

ASSISTÊNCIA CLÍNICA

1. O cliente deverá continuar a usufruir da assistência médica prestada pelos serviços médicos de que habitualmente usufrui (médico de família);
2. Se eventualmente o cliente pretender consultar o médico de família ou outros, recorrer ao posto de análises ou ao Hospital, as despesas e o acompanhamento da decorrentes são da sua inteira responsabilidade;
3. Em caso de deslocação urgente ao Hospital, a CPA advertirá de imediato o familiar responsável para que este, tão rapidamente quanto possível, tome conta da situação;
4. Quanto à medicação prescrita ao cliente, fica a Instituição responsável pela sua administração, esta é ainda responsável pela guarda da medicação, em local apropriado, durante o período de permanência do cliente, de acordo com a prescrição médica e sob orientação do serviço de Enfermagem da CPA;

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado	30/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019 DIREÇÃO	Data: 25/05/2019

5. A aquisição da medicação é da responsabilidade da família/pessoa significativamente esta no ato de admissão se tenha comprometido a assegurar o serviço de aquisição de medicação (devendo assinar a declaração a constar no processo clínico).
6. Os medicamentos administrados ao cliente devem ser assinalados com o respetivo nome e o Responsável deve apresentar fotocópia da receita e/ou preencher e assinar um impresso próprio com o nome, características, horário, quantidade e período de administração dos medicamentos;
7. Não é permitido administrar qualquer tipo de medicação sem prescrição médica, salvo situações excecionais em que haja um termo de responsabilidade assinado pelo cliente ou pelo seu responsável;
8. Em situações de doença a família/responsável pelo cliente será sempre contactada e informada sobre a situação.
9. O cliente ou familiar responsável pode optar por ser responsável pela aquisição da medicação.
10. Em caso de manifesta urgência o cliente ou o familiar responsável pode autorizar a CPA a adquirir medicamentos em qualquer farmácia à escolha, devendo entregar na CPA o montante despendido com a sua aquisição.

Artigo 43.º

ROUPAS PESSOAIS

1. A frequência na resposta social de ERPI não exige qualquer alteração à apresentação normal da indumentária de cada cliente.
2. No que concerne às roupas pessoais, os clientes devem seguir as seguintes instruções:
 - a. A roupa pessoal deve estar devidamente marcada pela Instituição, permitindo a respetiva identificação;
 - b. A ERPI não se responsabiliza por roupas que não contêm indicações de lavagem;
 - c. A lavagem e o tratamento da roupa pessoal dos clientes, salvo quando exigidas técnicas especiais de limpeza, é realizada gratuitamente pelos serviços de lavandaria da Instituição.

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado	31/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019 DIREÇÃO	Data: 25/05/2019



3. No ato de admissão a resposta social de ERPI, o cliente deverá adquirir dois fatos-de-treino, de acordo com o modelo implementado na Instituição, que deverá usar nos dias de atividade física, nas caminhadas e sempre que haja indicação nesse sentido.

Artigo 44.º

APOIO PSICOSSOCIAL

1. O cliente tem acesso gratuito ao acompanhamento e aconselhamento psicossociais com vista a diminuir os sentimentos de solidão e abandono, por um lado, e promover o seu bem-estar psicológico e social, por outro;
2. O apoio psicossocial é prestado por um(a) psicólogo(a) habilitado para o efeito.
3. O requerimento de apoio psicossocial pode ser realizado de forma direta, ou seja, através do pedido pelo próprio cliente, ou indireta, por meio da rede familiar e social, ou ainda por indicação do pessoal em funções na ERPI.
4. Deverá ficar planeado no Plano Individual de Cuidados do Cliente o apoio psicossocial.

Artigo 45.º

CONVÍVIO E ANIMAÇÃO

1. A ERPI, por si ou em cooperação com quaisquer Instituições, públicas, sociais ou privadas, procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos seus clientes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio e atividades de animação e de ocupação dos tempos livres;
2. Diariamente, o cliente tem acesso a atividades de animação socioeducativa e cultural promovidas pela Instituição.
3. As atividades de animação têm como objetivos:
 - a. Combater a inatividade;

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado	32/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019	DIREÇÃO
		Data: 25/05/2019	

- b. Aumentar a autoestima;
 - c. Promover novas competências;
 - d. Estimular a socialização;
 - e. Estimular a concentração;
 - f. Encorajar o movimento e o exercício;
 - g. Estimular a memória e a orientação.
4. A ERPI proporciona aos clientes um programa de atividades semanal, escolhido criteriosamente para fomentar e positivar as capacidades de cada um e para exponenciar as relações grupais.

Artigo 46.º

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

1. A ERPI proporciona aos idosos atividades internas de acordo com a programação realizada anualmente, que se encontra afixada em local visível. Em algumas destas atividades, os clientes poderão participar financeiramente a sua participação, exemplo, os passeios.
2. A ERPI organiza Férias / Colónia de Férias e promove a participação dos clientes, podendo desta forma usufruir de algum tempo na praia e de convívio, este serviço tem uma participação separada da mensalidade, com um valor simbólico;
3. A ERPI promove a participação dos clientes nas atividades programadas e realizadas pelo Concelho Local de Ação Social de Montemor-o-Velho e pela Câmara Municipal de Montemor-o-Velho;
4. Nas diversas áreas de formação do quadro de pessoal da CPA são desenvolvidas atividades específicas, que não importam custos acrescidos para o cliente, nomeadamente:
 - a. Bóccia Sénior;
 - b. Gerontomotricidade;
 - c. Atividades diversas de animação;

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado	33/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019	DIREÇÃO
		Data: 25/05/2019	

- d. Atividades de estimulação cognitiva;
5. A ERPI disponibiliza ainda aos seus clientes serviços e atividades mediante pagamento, respeitando o preço próprio afixado nos serviços administrativos, nomeadamente:
- a. Hidroginástica;
 - b. Fisioterapia e outras terapias;
 - c. Excursões.

Artigo 47.º

PARTICIPAÇÃO DOS FAMILIARES

1. Os familiares/responsáveis do cliente poderão:
 - a. Participar nas atividades programadas pela Instituição, contribuindo assim para manter uma ligação mais próxima entre a instituição, clientes e familiares;
 - b. Consultar o Plano de Atividades da Resposta Social e dar sugestões, podendo as mesmas ser incluídas no quotidiano dos clientes.
2. A instituição possui um calendário semanal de atividades, aberto à colaboração das famílias/pessoas significativas, a consultar na receção da ERPI e/ou junto da Animadora Socioeducativa que será responsável pelo enquadramento das sugestões apresentadas.

Artigo 48.º

PASSEIOS E EXCURSÕES

1. Os clientes no âmbito de atividades dinamizadas pela CPA serão sempre acompanhados por técnicos e colaboradores, bem como serão disponibilizados os meios de transporte necessários.
2. Os clientes e/ou familiares terão conhecimento atempadamente dos mesmos, de forma a manifestar a sua vontade, ou não, em participar.
3. Na mesma altura serão informados se o passeio tem algum custo e no caso de ter qual o montante.

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado	34/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019 DIREÇÃO	Data: 25/05/2019

4. A CPA remete aos seus técnicos a avaliação da participação em atividades fora do seu espaço, de clientes com dificuldade de mobilidade e/ou condicionantes de saúde.
5. Nas atividades promovidas pela CPA no exterior, esta entidade é responsável pelas refeições.

Artigo 49.º

CONTACTOS E RELACIONAMENTO SOCIAL

1. Os clientes podem comunicar com o exterior, nomeadamente por via telefónica, e-mail ou videoconferência e receber visitas de familiares ou amigos, nos termos expressos no presente regulamento;
2. As despesas das comunicações realizadas pelos clientes, ou ao seu serviço, são por estes suportadas;
3. As famílias dos clientes devem proceder ao seu acompanhamento sistemático, quer através de visitas regulares e de contactos periódicos com os responsáveis da ERPI, quer mediante o respetivo acolhimento nas suas residências, designadamente:
 - a. Aos fins-de-semana;
 - b. Natal;
 - c. Primeiro dia do ano;
 - d. Páscoa;
 - e. Férias de Verão ou equiparadas;
4. Nas situações em que os clientes não possuem retaguarda familiar, a CPA responsabiliza-se por tentar conseguir famílias de acolhimento que tenham idênticos procedimentos com os mesmos;

Artigo 50.º

FESTEJO DE ANIVERSÁRIOS

1. A CPA incentiva a que a comemoração do aniversário do cliente seja realmente consumado, seja em casa dos familiares e/ou amigos, seja na própria Instituição;

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado	35/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019 DIREÇÃO	Data: 25/05/2019

2. Se o festejo do aniversário ocorrer na Instituição, a CPA confecciona e oferece um bolo para todos os clientes, para celebração conjunta da ocasião.

CAPÍTULO V.

DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

Artigo 51.º

DIREITOS DOS CLIENTES

1. Aos clientes da resposta social de ERPI da CPA é assegurado um tratamento urbano e com integral respeito pela honra e dignidade pessoais, bem como pela reserva da intimidade privada, particularmente no que se refere à confidencialidade no tratamento dos dados pessoais constantes do processo individual.
2. São direitos dos clientes:
 - a. Ser respeitado na sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como nos seus usos e costumes;
 - b. Receber os serviços solicitados e celebrados em contrato com a CPA de forma a colmatar as suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais com o objetivo de manter ou melhorar a sua autonomia e qualidade de vida;
 - c. Ser respeitado nas suas convicções políticas e religiosas;
 - d. Exigir qualidade nos serviços prestados;
 - e. Permanecer num ambiente equilibrado e harmonioso;
 - f. Participar nas atividades promovidas pelo ERPI, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - g. Apresentar reclamações aos responsáveis devidos;
 - h. Igualdade de tratamento independentemente da raça, nacionalidade, sexo, condição social;
 - i. Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste regulamento;
 - j. Ter acesso à ementa semanal;

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado	36/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019	DIREÇÃO
		Data: 25/05/2019	



- k. A inviolabilidade da correspondência;
- l. A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
- m. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- n. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da instituição sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- o. Ter acesso ao livro de reclamações.

Artigo 52.º

DEVERES DOS CLIENTES

1. Aos clientes é, em especial, solicitado que:
 - a. Se abstenham de assumir qualquer comportamento que possa prejudicar a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos;
 - b. Respeitem e tratem com urbanidade e solicitude os restantes clientes, a instituição e seus representantes, bem como os colaboradores e as demais pessoas que estejam relacionadas com a CPA;
 - c. Utilizar uma linguagem correta e adequada;
 - d. Zelem pela conservação e boa utilização dos bens / equipamentos da Instituição;
 - e. Paguem pontualmente o montante da mensalidade/comparticipação do cliente estabelecida, bem como os consumos efetuados e as despesas realizadas que naquela não se incorporem;
 - f. Comuniquem à Instituição, atempadamente, as respetivas saídas e ausências;
 - g. Comunicar por escrito à Direção da CPA com quinze dias de antecedência, quando pretender sair para férias.
 - h. Participem de modo ativo na vida da Instituição, designadamente, apresentando as sugestões, queixas e reclamações que julguem convenientes, sobre as quais deverá ser prestada resposta ou informação em tempo oportuno;

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado	37/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019 DIREÇÃO	Data: 25/05/2019



- i. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para a melhoria do serviço;
 - j. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
 - k. Cumpram e façam cumprir aos familiares e às visitas as normas do presente regulamento.
2. Cada cliente deverá ter em consideração que lhe é, nomeadamente, interdito:
- a. O consumo de medicamentos sem prescrição médica;
 - b. O uso de aparelhos de rádio, televisão ou quaisquer outros que incomodem terceiros, muito especialmente no período de descanso noturno;
 - c. Fumar dentro da Instituição;
 - d. Ser portador de qualquer arma ou instrumento de perigo.

Artigo 53.º

RESOLUÇÃO DE CONTRATO POR PARTE DO CLIENTE

- 1. Independentemente de justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual da Instituição, por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao contrato por mera declaração dirigida à Direção da CPA, com antecedência mínima de 30 dias.
- 2. O não cumprimento do prazo implica o pagamento por completo da mensalidade do mês seguinte.

CAPÍTULO VI

INSTITUIÇÃO

Artigo 54.º

RECURSOS HUMANOS

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado	38/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019 DIREÇÃO	Data: 25/05/2019

O quadro de pessoal desta organização encontra-se afixado em local bem visível, contendo indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

Artigo 55.º

DIREITOS DA INSTITUIÇÃO

São direitos da entidade gestora do estabelecimento:

- 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 participação financeira e do apoio técnico;
- c. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato de admissão;
- d. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente violem as regras constantes no 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;
- f. Ser ressarcido pelos serviços prestados;
- g. Rescindir unilateralmente o contrato de prestação de serviços, em caso de incumprimento das normas deste Regulamento Interno;
- h. A instituição reserva o direito de, em situações excecionais tomar as medidas necessárias que garantam a segurança do cliente, salvaguardando sempre o respeito pelos seus direitos e dignidade.

Artigo 56.º

Cópia não controlada quando impresso					
Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado		39/43	
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019	DIREÇÃO	Data: 25/05/2019	

DEVERES DA INSTITUIÇÃO

São deveres da entidade gestora do estabelecimento:

- a. Respeito pela individualidade dos clientes, 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 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 clientes;
- g. Manter os processos dos clientes atualizados;
- h. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

Artigo 57.º

JUSTA CAUSA DE SUSPENSÃO OU RESOLUÇÃO DO CONTRATO POR PARTE DA CPA

1. A CPA reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato sempre que os clientes, grave e 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, o seu relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição.
2. O contrato pode ainda ser suspenso sempre que o cliente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde necessite de cuidados especiais ou seja fator de perturbação do bem-estar dos restantes clientes da Instituição.

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado	40/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019 DIREÇÃO	Data: 25/05/2019

3. A decisão de suspender ou resolver o contrato de alojamento é da competência da Direção da CPA, sob proposta da Direção Técnica, após prévia audição do cliente e do respetivo agregado familiar, na pessoa do responsável, devendo ser-lhes notificada.

Artigo 58.º

ABUSOS DE DIREITO, NEGLIGÊNCIA, DISCRIMINAÇÃO E MAUS TRATOS

1. Não são permitidas situações de negligência, abusos de direito, maus-tratos e discriminação por parte de clientes da Instituição, seus familiares, funcionários ou outros colaboradores da Instituição;
2. Serão realizadas periodicamente ações de avaliação interna de forma a analisar o comportamento dos colaboradores e o funcionamento do sistema de gestão de forma a prevenir, verificar e corrigir situações de negligência, abuso de direitos, maus-tratos e discriminação dos clientes;
3. Aquando se suspeite da sua ocorrência será aberto um processo de averiguação, para agir de forma imediata, este procedimento será mediado pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) e pelo Psicólogo da ERPI para avaliar a situação, em que serão auscultadas ambas as partes, caso se comprove pela sua ocorrência, dependendo da situação, serão efetuados dois tipos de procedimento:
 - a. Realização de sessões com ambas as partes para informar, formar e apoiar ambas as partes de forma a superar a situação;
 - b. Serão aacionados os meios legais, com vista a salvaguardar a integridade, segurança e não discriminação do cliente.
4. O disposto no número anterior contempla ainda situações em que o bom-nome da Instituição, dos serviços que presta ou dos seus colaboradores seja posto em causa de forma pública, sem que se comprovem fatos.

Artigo 59.º

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Ostermos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos sempre que desejado, estando disponível durante todo o seu horário de funcionamento.

Cópia não controlada quando impresso			
Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado	41/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019 DIREÇÃO	Data: 25/05/2019

CAPÍTULO VII.

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 60.º

DÚVIDAS E OMISSÕES

As dúvidas e omissões deste Regulamento Interno serão resolvidas por maioria em reunião de Direção.

Em caso de eventuais omissões, as mesmas serão supridas pela instituição tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Artigo 61.º

REGULAMENTO INTERNO

Encontrar-se-á exposto nas instalações da Sede da CPA, juntamente com os regulamentos internos referentes a cada resposta social, podendo ser consultados sempre que sejanecessário.

Artigo 62.º

PRODUÇÃO DE EFEITOS E ATUALIZAÇÃO

1. O presente Regulamento Interno entrará em vigor no dia seguinte à sua aprovação em Direção.
2. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis do estabelecimento deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre e quaisquer alterações ao presente regulamento com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sempre em juízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
3. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.
4. A partir da entrada em vigor, apenas poderá ser objeto de atualização e/ou alteração em reunião de direção devidamente convocada para o efeito.

Artigo 63.º

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado	42/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019	DIREÇÃO
		Data: 25/05/2019	

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

Para assegurar o funcionamento e qualidade dos serviços prestados existe um quadro de pessoal, dotado de formação técnica e profissional adequada.

Este regulamento é válido até nova atualização.

Cópia não controlada quando impresso

Código PC01.02.DOC01	Elaborado	Aprovado	43/43
Revisão 01	DIREÇÃO TÉCNICA	Data: 10/05/2019 DIREÇÃO	Data: 25/05/2019