

Ths
R. Ant
af

Regulamento Interno

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas



Handwritten signature and initials in blue ink.

Índice		
Capítulo I	Disposições Gerais	2
Artigo 1º	Âmbito e Denominação	4
Artigo 2º	Legislação aplicável	4
Artigo 3º	Natureza e princípios gerais	5
Artigo 4º	Objetivos da resposta social de ERPI	5
Artigo 5º	Serviços prestados na resposta social de ERPI	6
Capítulo II	Da Admissão dos Clientes	6
Artigo 6º	Clientes e sua admissão	6
Artigo 7º	Condições gerais de admissão	6
Artigo 8º	Critérios de admissão	7
Artigo 9º	Processo de admissão de candidatura	7
Artigo 10º	Da Admissão	8
Artigo 11º	Decisão	8
Artigo 12º	Lista de Espera	8
Artigo 13º	Acolhimento de novos clientes	9
Artigo 14º	Processo individual do Cliente	9
Capítulo III	Dos Serviços Prestados e Regras de Funcionamento	10
Artigo 15º	Serviços Prestados	10
Artigo 16º	Horários	11
Artigo 17º	Regras gerais de funcionamento	11
Artigo 18º	Contacto com Familiar ou Pessoa Responsável pelo cliente	11
Artigo 19º	Garantia dos clientes	12
Artigo 20º	Condições de Alojamento	12
Artigo 21º	Visitas	12
Artigo 22º	Mobilidade	12
Artigo 23º	Alimentação	13
Artigo 24º	Alimentos e Bebidas	13
Artigo 25º	Cuidados de higiene e conforto	13
Artigo 26º	Assistência Médica	14
Artigo 27º	Situações de Emergência	14
Artigo 28º	Prevenção de situações de negligência e maus tratos	15
Artigo 29º	Contactos e relacionamento social	15
Artigo 30º	Assistência religiosa	15
Artigo 31º	Convívio e Animação	15
Artigo 32º	Regras específicas de convivência e segurança	16
Artigo 33º	Roupas e objetos pessoais	16
Capítulo IV	Do financiamento da ERPI	16
Artigo 34º	Sustentabilidade Financeira	16
Artigo 35º	Proporcionalidade das participações familiares	17
Artigo 36º	Da participação financeira	17
Artigo 37º	Do Pagamento	17
Artigo 38º	Revisão anual das participações familiares	18
Artigo 39º	Cálculo de rendimento 'per capita	18
Artigo 40º	Despesas fixas	19
Artigo 41º	Rendimentos	19
Artigo 42º	Redução da participação familiar	20
Artigo 43º	Situações especiais	20

Capítulo V	Instalações e Recursos Humanos	20
Artigo 44º	Instalações	20
Artigo 45º	Do pessoal	21
Artigo 46º	Da Direção Técnica	21
Artigo 47º	Do Pessoal Técnico	22
Artigo 48º	Do economato	23
Artigo 49º	Do Ajudante de Ação Direta	23
Artigo 50º	Do Pessoal Administrativo	24
Artigo 51º	Do Pessoal da Cozinha	24
Artigo 52º	Do pessoal auxiliar	24
Artigo 53º	Outro Pessoal	25
Capítulo VI	Direitos e Deveres	25
Artigo 54º	Direitos dos Clientes	25
Artigo 55º	Deveres dos Clientes	25
Artigo 56º	Direitos dos Familiares/ Representante legal	26
Artigo 57º	Deveres dos Familiares/ Representante legal	26
Artigo 58º	Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/ Serviços	27
Artigo 59º	Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/ Serviços	27
Capítulo VII	Depósito e Guarda dos Bens e Valores dos Clientes	28
Artigo 60º	Responsabilidade	28
Artigo 61º	Depósito	28
Artigo 62º	Gestão dos bens monetários	28
Artigo 63º	Entrega e Restituição	29
Capítulo VIII	Condições de Acolhimento na ERPI	29
Artigo 64º	Contrato de Prestação de Serviços	29
Artigo 65º	Cessação do Contrato	30
Capítulo IX	Do Funeral	30
Artigo 66º	Custeamento do funeral e sufrágios	30
Artigo 67º	Atos Fúnebres	31
Capítulo X	Sugestões e Reclamações	31
Artigo 68º	Sugestões e reclamações	31
Artigo 69º	Livro de Reclamações	31
Capítulo XI	Disposições Finais	31
Artigo 70º	Cooperação	32
Artigo 71º	Casos Omissos e execução de normas	32
Artigo 72º	Resolução de diferendos	32
Artigo 73º	Alterações ao Regulamento	32
Artigo 74º	Entrada em Vigor	32
Anexo 1		34
Anexo 2		35

Jhr
P. Santos
ap

Lhr
R. d. t.
af

Capítulo I
Disposições Gerais

Artigo 1º

Âmbito e Denominação

1. Entende-se por Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, adiante designado por ERPI, uma resposta social inserida num estabelecimento em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social a pessoas idosas através do alojamento coletivo, de utilização temporária, ou permanente, fornecimento de alimentação, cuidados de saúde, higiene, conforto, fomentando o convívio e proporcionando a animação social e a ocupação dos tempos livres dos clientes.
2. A resposta social de ERPI, é uma resposta social de apoio à terceira idade, integrada na Fundação Nossa Senhora da Conceição da Freguesia de Valongo do Vouga (adiante designada por FNSCFVV), Instituição Particular de Solidariedade Social, cujos estatutos se encontram aprovados pelo Decreto-lei n.º 119/83, de 25 de Fevereiro alterados pelo decreto-lei n.º 402/85 de 11 de Outubro. A Fundação encontra-se reconhecida pelo Despacho em 29 de Novembro de 2000, e o respetivo registo foi lavrado em 12 de Dezembro de 2000 pela inscrição n.º 47/00 de fl. 28 à fl. 28 vº. do livro n.º 6 das Fundações da Solidariedade Social.
3. A resposta social de ERPI desenvolvida pela FNSCFVV, tem uma capacidade máxima de 34 clientes.
4. O presente regulamento interno de funcionamento visa:
 - a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
 - b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento prestador de serviços;
 - c) Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível de gestão das respostas sociais.

Artigo 2º

Legislação aplicável

Os principais legislativos pela qual se rege a resposta social de ERPI, são:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS, alterado pela Lei nº 76/2015, de 28 de julho – aprova e altera o estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- b) Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 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 IPSS ou legalmente equiparadas; Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P. e as Instituições Particulares de Solidariedade Social ou legalmente equiparadas;
- c) Portaria n.º 349/2023, de 13 de novembro, que procede à primeira alteração à Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, que define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de março, altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;

- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
g) Contratos Coletivos de Trabalho para as IPSS;
h) Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD), regulamento n.º 2016/ 679 e lei n.º 58/ 2019.

Handwritten signatures and initials in blue ink.

Artigo 3º

Natureza e princípios gerais

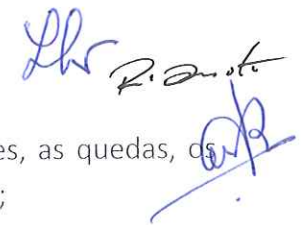
1. A resposta social de ERPI destina-se a acolher pessoas idosas desinseridas do meio familiar e/ou social, não autónomas na satisfação das suas necessidades básicas e que expressem livremente a sua vontade em serem admitidas; bem como prestar serviços permanentes e adequados à problemática bio/ médico/ social da pessoa idosa, contribuindo assim para a estabilização e retardamento dos fatores involutos associados ao processo de envelhecimento.
2. Em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade o pedido de admissão deverá ser formulado por um parente que assuma a responsabilidade pela integração;
3. Constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão de ERPI, os princípios de natureza humana, da família como célula cristã fundamental da sociedade, da co-responsabilidade, da entre ajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da conservação dos direitos adquiridos, da tolerância e da informação.

Artigo 4º

Objetivos da resposta social de ERPI

A resposta social de ERPI tem como objetivos principais:

1. Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial de pessoas idosas;
2. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
3. Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
4. Potenciar a integração social;
5. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
6. Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, espiritualidade pessoal e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
7. Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e contato com novas tecnologias úteis;
8. Promover o envolvimento e competências da família;
9. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
10. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
11. Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da auto estima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;

- 
12. 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;
 13. Promover a intergeracionalidade;
 14. Promover os contatos sociais e potenciar a integração social;
 15. Promover a interação com ambientes estimulantes, promover as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

Artigo 5º

Serviços prestados na resposta social de ERPI

1. A FNSCFVV, através da sua resposta de ERPI, assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
 - b) Cuidados de higiene pessoal;
 - c) Tratamento de roupa pessoal;
 - d) Higiene dos espaços;
 - 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 enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
 - h) Administração de fármacos quando prescritos.
2. A ERPI deve também 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 ERPI pode ainda, disponibilizar outro tipo de serviços, dependendo da disponibilidade da instituição, visando a melhoria da qualidade de vida do residente, nomeadamente, fisioterapia, cuidados de imagem e transporte, entre outros.
4. A ERPI deve ainda permitir a assistência religiosa, sempre que o residente o solicite, ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares ou representante legal.

CAPITULO II

Da Admissão dos Clientes

Artigo 6º

Clientes e sua admissão

1. Serão admitidas quaisquer pessoas idosas, sem distinção de sexo, cor, raça ou religião, sendo única condição a existência de vagas.
2. O processo de admissão, tem lugar após a abertura de uma vaga na resposta social.

Artigo 7º

Condições gerais de admissão

Handwritten signature and initials in blue ink.

1. São considerados clientes da ERPI da FNSCFVV, os indivíduos de ambos os sexos que sejam admitidos em conformidade com o presente regulamento.
2. A admissão compete ao Conselho de Administração com base num parecer técnico elaborado pelo Diretor Técnico e Equipa Técnica e obedece às seguintes condições de admissão:
 - a) Possuir idade igual ou superior a 65 anos e cuja situação/ problema não lhes permita permanecer na sua residência;
 - b) Pessoas de idade inferior a 65 anos em casos excecionais, cuja situação sócio/ económica/ saúde o justifique e após estudo da equipa técnica da ERPI;
 - c) Manifeste vontade em ser admitido nos termos do ponto 1 do artigo 3º do presente regulamento;
 - d) A ERPI destina-se ainda, em caso de vaga na resposta social, a proporcionar alojamento em situações pontuais, decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

Artigo 8º

Critérios de admissão

1. São critérios de admissão na seleção dos clientes:
 - a) Situação de carência económica, que não garanta a sua subsistência (critério de ponderação = 25%);
 - b) Situação de dependência relativa (que pela sua condição física e psíquica percam a sua autonomia) (critério de ponderação = 20%);
 - c) Falta de apoio familiar (critério de ponderação = 15%);
 - d) Isolamento social ou geográfico (critério de ponderação = 15%);
 - e) Residente e natural da freguesia de Valongo do Vouga ou no concelho de Águeda (critério de ponderação = 10%);
 - f) Idoso que tenha outros parentes, nomeadamente cônjuge já integrado na instituição (critério de ponderação = 5%);
 - g) Vontade expressa do cliente em frequentar a ERPI (critério de ponderação = 5%);
 - h) Insuficiência de condições habitacionais que impossibilitem a permanência no domicílio, mesmo com a resposta de Serviço de Apoio Domiciliário (critério de ponderação = 5%);
2. Os critérios de prioridade na seleção dos clientes serão encontrados pela conjugação de critérios de ponderação e em caso de empate funcionará a antiguidade da data de inscrição.
3. As vagas a gerir pela Segurança Social, num total de 5, não carecem da aplicação dos critérios referidos no artigo 1º.

Artigo 9º

Processo de admissão da candidatura

1. O pedido de admissão será subscrito pela pessoa candidata ou por seu representante e deverá ser apresentado nos serviços administrativos da FNSCFVV ou enviado por email para efeitos de registo cronológico.
2. O pedido é registado na instituição em tempo próprio.
3. Após a entrada do pedido é preenchida uma ficha de inscrição fornecida pela instituição, que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

Phs
R. Dantas
[Signature]

Documentos do candidato:

- a) Bilhete de identificação do candidato ou Cartão de Cidadão;
- b) Cartão de contribuinte;
- c) Cartão de beneficiário/ pensionista da Segurança Social;
- d) Cartão de utente (SNS), indicação do Centro de Saúde e médico de família;
- e) Declaração dos rendimentos anuais, referentes a pensões;
- f) Declaração de IRS (se entregue nas autoridades fiscais) e/ ou declaração de outros rendimentos anuais;
- g) Declaração dos rendimentos anuais do cônjuge (caso exista), referente a pensões;
- h) Declaração de gastos mensais fixos como medicação, entre outros;
- i) Relatório sobre a situação clínica atual do cliente elaborado pelo médico assistente habitual.

Documentos do(s) Responsável(is) Legal

- a) Bilhete de Identidade ou cartão do cidadão;
- b) Cartão de Contribuinte;
- c) Morada completa e atualizada, bem como todos os contactos possíveis.
4. O período de candidatura decorre durante os 12 meses do ano, no horário das 10h às 16h.
5. A Ficha de Inscrição e os documentos probatórios referidos no ponto 3 do mesmo artigo deverão ser entregues no ato de inscrição.
6. Em situações especiais pode ser solicitada certidões de sentença judicial que determine a tutela / curatela.
7. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Artigo 10º

Da Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo Diretor Técnico e respetiva Equipa Técnica, a quem compete elaborar a entrevista inicial para avaliação dos requisitos com fim à admissão dos clientes para a resposta social de ERPI e submeter à decisão de entidade competente.
2. É competente para decidir o Conselho de Administração.

Artigo 11º

Decisão

1. Havendo vaga, a admissão é feita imediatamente após a decisão do Conselho de Administração.
2. Não havendo vaga, no imediato, fica o idoso inscrito em lista de espera registada em livro próprio, sendo-lhe dado conhecimento quais os critérios de ponderação e sua posição na lista de espera.
3. Os clientes serão acolhidos de acordo com os procedimentos em vigor no manual de acolhimento da valência de lar de Idosos.

Artigo 12º

Lista de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o cliente fica inscrito em lista de espera registado em livro ou ficheiro próprio;
2. A não renovação de inscrição no prazo de dois anos perde a sua validade.
3. Os critérios de retirada da Lista de Espera são:
 - a) Desistência do próprio e/ou familiar responsável;
 - b) Integração em outra resposta social/ instituição;
 - c) Necessitar de cuidados médicos especializados;
 - d) Não cumprir os critérios mencionados no ponto 2 deste mesmo artigo;
 - e) Falecimento.

Artigo 13º

Acolhimento de novos clientes

1. O acolhimento inicial é efetuado pelo Diretor Técnico ou por quem este designar para o acolher, assim como à família, dando a conhecer os espaços da instituição a utilizar pelo cliente, facultando informações sobre os procedimentos a nível diário, de forma a prestar um acolhimento de maior proximidade e atenção a cada um. A sua receção é realizada com base numa data acordada previamente com a família.
2. No dia do acolhimento é realizada reunião com o cliente/ familiar e Equipa de saúde e Equipa Técnica, a fim de recolher informação relativa ao cliente, para que sejam avaliadas e adaptadas as suas necessidades e expetativas.
3. Será feita a apresentação do cliente ao pessoal técnico e auxiliar.
4. Será feita a apresentação aos outros clientes.
5. Durante o período de acolhimento é elaborado um inventário dos bens do cliente, através do preenchimento da lista de pertences do cliente.
6. Sempre que as circunstâncias tal aconselhem ou permitam, será solicitado aos familiares ou aos responsáveis pelo pedido de acolhimento, que assumam:
 - a) A obrigação de acompanhar e apoiar a pessoa a acolher durante a estadia na ERPI;
 - b) A responsabilidade de providenciar pela receção do cliente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de prestação de serviços.

Artigo 14º

Processo Individual do Cliente

1. Deverá o cliente assinar uma declaração em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do Processo Individual do Cliente.
2. Cada cliente tem um processo individual, do qual consta, para além de identificação pessoal, elementos sobre a sua situação social e financeira, necessidades especiais, bem como outros elementos.
3. A ERPI obriga-se a atualizar trimestralmente o processo individual a que alude o ponto 2, que será arquivado em local próprio na Instituição, em condições que garantam a confidencialidade de informação nele contida, e que será organizado em três vertentes:
 - a) **Processo administrativo** que deverá conter:
 - Ficha de Utente;

Dr. R. Costa
DR

- Ficha de Inscrição com identificação do cliente, data de nascimento, estado civil e nacionalidade e respetivas cópias dos documentos de identificação;
 - Data de entrada e de saída com indicação da data e do motivo;
 - Ficha de Contactos com nome, endereço e telefone de familiar ou de outra pessoa a contactar em caso de necessidade;
 - Indicação do médico assistente e do respetivo contacto;
 - Contrato de prestação de serviços celebrado entre clientes/família e Instituição e adendas ao contrato;
 - Montante da comparticipação familiar e identificação do responsável ou responsáveis pelo respetivo pagamento;
 - Montante da comparticipação dos descendentes, quando aplicável, e identificação do responsável ou responsáveis pelo respetivo pagamento;
 - Documentos probatórios para fórmula de cálculo da comparticipação familiar;
 - Referência da conta-corrente relativa ao registo contabilístico dos créditos e débitos de cada cliente;
 - Outras informações de interesse;
- b) **Processo social** que deverá conter:
- Processo individual de cuidados (PIC) e respetivas atualizações;
 - Fichas de avaliação de diagnóstico (FAD) por área de intervenção;
 - Processo psicossocial;
 - Processo de Animação Sociocultural;
 - Registos vários: registo de presenças, registo dos cuidados diários prestados ao cliente, registos de alimentação e medicação, entre outros;
 - Registo das observações realizadas e das ocorrências que relevem para o apoio a prestar ao cliente e seu agregado familiar;
 - Registo de ocorrências anómalas;
 - Outras informações de interesse.
- c) **Processo clínico** que deverá conter:
- Registo das observações realizadas, com expressa referência às especialidades farmacêuticas prescritas, aos exames efetuados e aos tratamentos instituídos, bem assim como às respetivas datas;
 - Identificação dos responsáveis pela determinação e execução destes atos e procedimentos;
 - Sempre que tal seja julgado conveniente, nomeadamente, pelo médico assistente, a ERPI pode solicitar aos clientes, por si ou através dos seus representantes, que expressem por escrito o consentimento para se sujeitarem a consultas particulares ou tratamento que lhes seja proposto.
4. A ERPI poderá dispensar a prévia realização de inquérito social ou de exame médico, nos casos em que tal se mostre necessário ou conveniente.

Capítulo III

Dos Serviços Prestados e Regras de Funcionamento

Artigo 15º

Serviços prestados

Handwritten signature and initials in blue ink.

1. A ERPI presta os seguintes serviços:
 - Alojamento;
 - Cuidados de higiene pessoal;
 - Alimentação (pequeno almoço, almoço, lanche, jantar e reforço alimentar ao deitar);
 - Cuidados médicos e de enfermagem;
 - Apoio Psicossocial;
 - Lavagem e tratamento de roupas;
 - Higiene de espaços;
 - Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
 - Apoio em deslocações ao exterior;
 - Atividade Física e/ ou Fisioterapia;
 - Cuidados de imagem;
 - Participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente;
 - Promoção de sociabilidade e das regras intergeracionais.
2. Todos os clientes têm direito às atividades planeadas, desde que queiram participar, bem como aos serviços prestados.

Artigo 16º

Horários

1. A ERPI funciona todos os dias durante 24 horas por dia.
2. Os horários das refeições e das visitas devem constar de documento escrito e exposto em local adequado.

Artigo 17º

Regras gerais de funcionamento

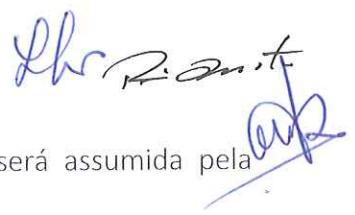
1. A passagem de serviço de turno deve ser feita, por escrito, em livro próprio – livro de passagem de turno.
2. A fixação e pagamento das participações financeiras dos clientes devem reger-se pelas normas em vigor.
3. A prestação de serviços deve ser reduzida a contrato escrito entre a instituição e o cliente;
4. Deve o Diretor, autorizado pelo Conselho de Administração, estabelecer as parcerias locais possíveis, de forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a instituição à Comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as respostas às suas reais necessidades.

Artigo 18º

Contacto com Familiar ou Pessoa Responsável pelo cliente

1. A instituição reserva-se ao direito de contactar os familiares ou as pessoas mais próximas do cliente, sempre que o considerar relevante, quer por motivos de inadaptação, quer por manifestação do cliente, quer por problemas de saúde e falecimento, entre outras.
2. De forma a agilizar estes contactos, o familiar contactado é sempre o familiar dado como referência, sendo que fica o mesmo, responsável por transmitir aos restantes familiares a respetiva informação.
3. Se o idoso viver só e não tiver familiares ou alguém que se interesse por ele, e no caso de surgir qualquer complicação do foro da saúde (internamento, exames médicos, entre outros) ou

falecimento, a responsabilidade de proceder às medidas necessárias será assumida pela instituição.



Artigo 19º

Garantia dos Clientes

Aos clientes da ERPI é assegurado um tratamento urbano e com integral respeito pela honra e dignidades pessoais, bem como pela reserva de intimidade da vida privada.

Artigo 20º

Condições de Alojamento

1. A ERPI dispõe de 10 quartos individuais e 12 duplos.
2. Os clientes ocupam os quartos em função do tipo de alojamento disponível no momento e adequado à sua opção.
3. A FNSCFVV reserva-se ao direito de efetuar transferência para outro quarto em caso de conflito com o companheiro de quarto, alteração do estado civil, ou do seu estado físico, ou ainda por questões de organização interna. Essa transferência é feita com conhecimento prévio do cliente e familiar de referência.
4. A FNSCFVV fica com o encargo da limpeza do quarto e de mandar lavar, passar a ferro e passajar todas as roupas, salvo se algum cliente mostrar vontade de o fazer, carecendo neste caso de autorização do Diretor Técnico.
5. Para que o espaço institucional se apresente limpo e arrumado, é exigido a todos os Clientes a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo.
6. A higienização dos guarda-fatos e gavetas deverá ser da responsabilidade do utente, e na sua impossibilidade dos colaboradores da instituição na presença do mesmo.
7. Não é permitido colocar nas paredes das diversas dependências quaisquer pregos, caixilhos, e estampas e outros objetos semelhantes.
8. É expressamente proibido usar ou acender qualquer lamparina, máquina ou fogão nos quartos.
9. Será obrigatório que todos os clientes tomem banho, obedecendo à escala estabelecida, para interesse da sua saúde e observando o mais rigoroso asseio individual.

Artigo 21º

Visitas

1. É livremente facultada a visita de familiares e amigos aos clientes da ERPI, contando que se efetive no período diário das 14 h às 18h30, todos os dias da semana.
2. É permitida a visita aos clientes em outros horários, carecendo de aviso prévio e de autorização por parte da instituição.
3. É expressamente proibido às visitas dos clientes tirarem fotografias na instituição, salvo com consentimento da direção da ERPI.
4. É expressamente proibido a visita a outros clientes acamados, ou a deslocação a outros compartimentos não autorizados, sem prévia autorização.

Artigo 22º

Mobilidade

Dr. R. Ant. F.
MP

1. Os clientes da ERPI dispõem de liberdade de deslocação dentro e fora do edifício da instituição à exceção das zonas de serviço e de acesso restrito.
2. Os clientes devem comunicar ao Diretor, ou a alguém nomeado por ele, através do preenchimento de declaração de saída, sempre que pretendam ausentar-se do estabelecimento.
3. A Direção da ERPI pode condicionar as saídas dos clientes em situação de incapacidade física ou de anomalia psíquica, ou sempre que a família responsável o não permita.

Artigo 23º

Alimentação

1. A instituição providência uma alimentação adequada e saudável dos clientes, igual para todos, com exceção de casos especiais e devidamente fundamentados.
2. As refeições do pequeno-almoço, almoço e lanche, por via de regra serão servidas no refeitório.
3. Sempre que o Diretor Técnico ou a Equipa de Saúde o determine, as refeições poderão ser servidas no leito ou em qualquer outro lugar que julgue conveniente e adequado.
4. A instituição elabora e fixa em local próprio e semanalmente, o mapa das ementas das refeições principais.
5. O horário normal das refeições é o seguinte:
 - Pequeno-almoço: no período das 8 horas às 9h30m;
 - Almoço: no período das 12 horas às 13horas;
 - Lanche: no período das 16 horas às 16h30m;
 - Jantar: no período das 18h30m às 19h30m.
 - Ceia: após as 21h30m.
6. A instituição, para além das refeições a que se reporta o artigo anterior, garante um suplemento alimentar constituído por uma ceia ligeira, aos utentes que o pretendam.
7. A instituição fornecerá dieta alimentar e terapêutica para os casos em que haja prescrição médica.
8. Sempre que os clientes necessitem e avisem antecipadamente, o horário das refeições pode ser alterado.
9. O cliente pode requerer a aquisição no exterior de outros bens alimentares a seu gosto e custo, que poderão ser guardados nos armários da sala copa, depois de devidamente identificados e após conhecimento do Diretor Técnico.
10. É expressamente proibido ao cliente guardar alimentos perecíveis no quarto, devendo solicitar o seu armazenamento em local apropriado para tal.

Artigo 24º

Alimentos e Bebidas

1. Por razões de segurança e/ ou do foro médico, quer os clientes, quer as suas visitas devem dar conhecimento ao Diretor ou Vigilante dos alimentos provindos do exterior.
2. É interdita aos clientes ou suas visitas a introdução na instituição de quaisquer bebidas alcoólicas.

Artigo 25º

Jhr
D. M. T.
apb

Cuidados de higiene e conforto

1. A instituição, através dos seus técnicos e colaboradores, disponibiliza os necessários cuidados de higiene e conforto, pessoal e habitacional aos seus clientes.
2. Sem prejuízo do disposto anterior e na medida das suas capacidades, será especialmente incentivada a autossatisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a promover a independência, autonomia e afirmação pessoal, bem como potenciar a criação e manutenção das relações afetivas, essenciais ao desenvolvimento harmonioso da vivência na ERPI.
3. Salvo no caso de comprovada carência económica, o custo dos produtos de higiene e conforto pessoal que não sejam de uso geral e corrente (shampoo/ gel de banho/ creme hidratante), designadamente pasta dos dentes, perfume, desodorizante, creme facial, fraldas e especialidades farmacêuticas, é suportado pelos clientes ou respetivas famílias.

Artigo 26º

Assistência Médica

1. Aos clientes da ERPI é garantida a assistência médica, mediante o controle médico periódico do seu estado de saúde, bem como através da prestação de cuidados básicos de enfermagem e de reabilitação.
2. São da responsabilidade do cliente as despesas efetuadas com assistências médicas, salvo quando estas são prestadas pelo médico da ERPI.
3. Todas as consultas de especialidade (transporte e acompanhamento) ficarão a cargo da família ou pessoa responsável, ficando a instituição, responsável por informar a família em tempo útil (15 dias de antecedência), a fim de providenciar o respetivo acompanhamento.
4. Caso haja impossibilidade de acompanhamento da família ou pessoa responsável, este serviço poderá, em caso de disponibilidade da instituição (esta disponibilidade terá a ver com fatores como: disponibilidade de horário, de viatura, de acompanhante), ficar a cargo da mesma, o que terá um pagamento adicional, conforme tabela fixada em local próprio.
5. Os medicamentos que os clientes tomarem por prescrição médica ficam à responsabilidade da equipa de enfermagem da instituição.
6. As despesas com medicação serão da responsabilidade do cliente ou família responsável.
7. Em caso de comprovada carência económica por parte do cliente, a assistência medicamentosa e o acompanhamento aos serviços de saúde pode ser custeada pela instituição, dentro dos limites fixados pelo Conselho de Administração.

Artigo 27º

Situações de Emergência

1. Em situações de doença ou acidente são prestados os primeiros socorros, contactada a equipa médica da instituição e se necessário, é acionado a Emergência Médica - INEM.
2. Em caso de necessidade de ida ao Hospital, é informado o familiar de referência, dando conhecimento do incidente, sendo informado da necessidade de deslocação ao hospital para o devido acompanhamento do seu familiar.
3. Em caso de indisponibilidade imediata do familiar de referência pode a instituição, de acordo com a sua disponibilidade, efetuar o respetivo acompanhamento, até que a presença de um familiar seja assegurada.

Artigo 28º

Prevenção de situações de negligência e maus tratos

1. A Instituição possui um Manual de Prevenção de Negligência, Abusos e Maus tratos, fixado em local próprio e disponível para leitura.
2. Caso se verifique situações de negligência e/ ou maus tratos físicos, psicológicos e emocionais na relação entre os Colaboradores e Utentes, ou vice-versa, será feita averiguação interna prevista no respetivo manual.
3. Caso se verifiquem situações de Negligência, Abusos e Maus tratos a quando da saída do Cliente ao exterior (roubo, ambiente familiar ou outro) a situação será alvo de uma averiguação e se necessário será comunicado às autoridades competentes.
4. Em todas as situações expostas nos pontos 2. e 3. será sempre elaborada uma ficha de ocorrência.

Artigo 29º

Contactos e relacionamento social

1. Os clientes podem comunicar com o exterior, nomeadamente por via telefónica e receber visitas ou amigos, nos termos expressos no presente regulamento.
2. As famílias dos clientes devem proceder ao seu acompanhamento sistemático, quer através de visitas regulares e de contactos periódicos com os responsáveis da instituição.
3. Deverá a instituição sensibilizar a família para o acolhimento do cliente nas suas residências, designadamente, aos fins-de-semana ou ainda em gozo de férias.
4. O horário das visitas é das 14 horas às 18.30 horas, podendo no entanto, a Direção, tendo em vista os interesses do cliente e sem prejuízo para o normal funcionamento dos serviços, acordar qualquer outro regime de visitas que se mostre adequado ao incremento dos laços afetivos com familiares e amigos.

Artigo 30º

Assistência religiosa

A instituição providenciará assistência religiosa, sempre que o cliente o solicite e independentemente do credo professado.

Artigo 31º

Convívio e Animação

1. A instituição procurará garantir a satisfação das necessidades de lazer, desenvolvendo individualmente ou em parceria, iniciativas propiciadoras do convívio e atividades de animação, ocupação dos tempos livres, bem como deslocações e visitas culturais, recreativas, entre outras.
2. As condições e os critérios de participação nas atividades a que se reporta o número anterior são definidas caso a caso, sem prejuízo do particular apoio a prestar aos clientes em situação de vulnerabilidade económica ou dependência funcional, de forma a garantir a igualdade de oportunidade de acesso às ações desenvolvidas.
3. É sempre necessária autorização dos familiares ou responsáveis pelos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.

Handwritten signatures and initials in blue ink.

Artigo 32º

Regras específicas de convivência e segurança

Cada cliente deverá tomar consciência do que lhe é interdito:

- a) O consumo de medicamentos sem prescrição médica;
- b) Maus tratos (verbais ou físicos), por parte dos clientes ou seus familiares, a outros clientes, colaboradores, voluntários e Órgãos Sociais da instituição;
- c) O uso de aparelhos de rádio, televisão ou outro, especialmente durante o período de descanso noturno e que seja causador de barulhos;
- d) O uso de botijas e cobertores elétricos, aquecedores e outros aparelhos que possam colocar em perigo a segurança das pessoas e das instalações;
- e) Fumar ou foguear dentro do edifício;
- f) Fazer-se acompanhar de animais domésticos;
- g) A introdução na Instituição de qualquer produto estupefaciente;
- h) Ser portador de qualquer arma ou instrumento que, como tal, possa ser utilizado.

Artigo 33º

Roupas e objetos pessoais


- 1. Os clientes deverão fazer-se acompanhar de roupa considerada indispensável ao seu uso pessoal, bem como poderá trazer consigo os haveres estritamente pessoais (escova de dentes, escova de cabelo, entre outros).
- 2. Os clientes podem trazer pertences pessoais para o quarto, como televisão, molduras, mobílias etc., após parecer da equipa técnica.
- 3. Os clientes são aconselhados a trazer para seu uso pessoal roupa marcada, identificada com nome próprio, que deverá constar do inventário pessoal. Caso a roupa não esteja marcada, a instituição procederá à sua marcação.
- 4. Sempre que a família ou os clientes integrarem novas peças no inventário pessoal, deverão estas constar do inventário supramencionado, datado e assinado.
- 5. A Instituição não se responsabiliza pelo eventual extravio de qualquer artigo que não esteja devidamente marcado ou inventariado.
- 6. Deverão os clientes, salvo raras exceções, trazer objetos de higiene pessoal, nomeadamente escova de dentes, pente, secador e máquina de barbear.
- 7. O manuseamento da roupa pessoal dos clientes por parte dos respetivos familiares ou visitas deverá ser objeto de prévia autorização do Diretor da Instituição.
- 8. A FNSCFVV não se responsabiliza por valores ou bens que o cliente possua, salvo dos clientes que não tenham familiares diretos. Os bens destes podem ser confiados à guarda da instituição, no ato de entrada, conferidos e mencionados por escrito, na presença do Diretor Técnico, do próprio, sendo assinado por ambas as partes.

Capítulo IV

Do financiamento da ERPI

Artigo 34º

Sustentabilidade Financeira

- 
1. O custo de funcionamento da ERPI da FNSCFVV é suportado, de forma independente e equitativa, pelos clientes e suas famílias, pela própria instituição e pelo estado.
 2. À FNSCFVV cumpre mobilizar para a ERPI os recursos próprios disponíveis e aqueles que lhe advenham por virtude da celebração de acordos de cooperação com o estado ou outras entidades públicas, sociais e privadas, de forma a alcançar a indispensável sustentabilidade financeira do equipamento.
 3. Aos clientes e suas famílias cumpre contribuir para os encargos do alojamento do cliente na ERPI, tendo em conta as respetivas possibilidades e a necessidade de incrementar desejáveis mecanismos de solidariedade entre os agregados com mais ou menos recursos.

Artigo 35º

Proporcionalidade das comparticipações familiares

A comparticipação devida pelos serviços prestados na ERPI, aqui abreviadamente designada por comparticipação familiar, é determinada com base no Protocolo de Cooperação em vigor, celebrado entre o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social e a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade, que assegura a diferenciação positiva no acesso dos cidadãos aos serviços e equipamentos sociais, na Circular/ Orientação n.º 4 da Direção Geral da Ação Social.

Artigo 36º

Da comparticipação financeira

1. O montante da comparticipação familiar será o correspondente à aplicação da percentagem sobre o rendimento do cliente, variável entre 75% a 90%, de acordo com o grau de dependência do cliente.
2. Sempre que o somatório da comparticipação familiar com a comparticipação financeira da segurança social seja inferior ao valor de referência atual, pode ser acordado o pagamento de uma comparticipação dos descendentes em 1º grau da linha reta ou de quem se encontre obrigado à prestação de alimentos, nos termos da lei geral, estabelecida de acordo com a sua capacidade económica e financeira e mediante outorga de acordo escrito. Essa comparticipação é designada como comparticipação dos descendentes.

Artigo 37º

Do Pagamento

1. Não estão incluídas na comparticipação familiar, e serão suportadas pelo idoso e/ou pelos seus responsáveis, as despesas abaixo descritas:
 - a) Medicamentos, Fraldas/ Pensos/ Resguardos. A instituição poderá disponibilizar este material a pedido do cliente/ familiar e mediante tabela fixada em local próprio;
 - b) Consultas particulares;
 - c) Cuidados de enfermagem ou de reabilitação extra lar;
 - d) Funerais,
 - e) Ajudas técnicas/próteses. A instituição poderá disponibilizar este material de forma gratuita, a pedido do cliente/ familiar e mediante disponibilidade no banco de recursos de ajudas técnicas existentes na instituição;
 - f) Serviços de Ambulância e/ ou táxi;

Dr. D. Ant.
[Assinatura]

- g) Serviços de transporte fora da freguesia e respetivo acompanhamento, mediante tabela fixada em local próprio;
 - h) Oxigénio;
 - i) Taxas moderadoras, inerentes à realização de consultas, análises clínicas, exames complementares de diagnóstico;
 - j) Aluguer de aparelhos hospitalares;
 - k) Internamento em hospitais e clínicas particulares;
 - l) Chamadas telefónicas particulares;
 - m) Serviços de beleza personalizados realizados fora da instituição. A instituição poderá disponibilizar este serviço, realizados no espaço institucional, mediante o pagamento conforme tabela fixada em local próprio;
 - n) Bens específicos de consumo pessoal.
2. A comparticipação familiar, bem como os consumos ou despesas realizadas e naquela, não incorporadas, deve ser paga mensalmente, contra recibo, nos serviços administrativos da FNSCFVV, vencendo-se a primeira no momento da celebração do contrato de prestação de serviços ou da admissão na ERPI e as restantes até ao dia 10 de cada mês a que disserem respeito.
 3. A comparticipação familiar é paga pelo cliente ou pelo familiar responsável.
 4. A comparticipação dos descendentes é paga pelos descendentes em 1º grau da linha reta ou de quem se encontre obrigado à prestação de alimentos, sendo o montante acordado entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada.
 5. O atraso ou o não pagamento das mensalidades no prazo estabelecido implica o pagamento de juros de mora de 5%. Ultrapassados 22 dias úteis do prazo limite acima indicado somos a aplicar 10% de juros de mora.
 6. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias e após ser realizada uma análise individual do caso a instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até a regularização da comparticipação familiar.

Artigo 38º

Revisão anual das comparticipações familiares

Salvo alteração anormal ou imprevisível dos pressupostos ou das circunstâncias que, determinaram a respetiva fixação, as comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual, a efetuar no início do ano civil.

Artigo 39º

Cálculo de rendimento 'per capita'

1. O cálculo do rendimento 'per capita' do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

2. Sendo:

- a) RC = rendimento 'per capita' mensal
- b) RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
- c) D = despesas mensais fixas

- d) N = Número de elementos do agregado familiar
3. Para a resposta Social de ERPI, o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.

Artigo 40º

Despesas fixas

1. Consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:
 - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
 - c) As despesas com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
2. As despesas fixas documentadas a que se referem as alíneas do número anterior serão reduzidas no rendimento ilíquido até ao montante da retribuição mínima mensal garantida.
3. A prova das despesas será feita mediante a apresentação de documentação adequada e credível, designadamente de natureza fiscal.

Artigo 41º

Rendimentos

1. O cliente e seus familiares têm o dever de declarar com verdade e rigor os rendimentos auferidos e as respetivas despesas mensais fixas.
2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do cliente, considera-se os seguintes rendimentos:
 - a) De 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 fundo de pensões e as pensões de alimentos;
 - b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - c) De 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 resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor patrimonial tributário deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.
 - d) De capitais – rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários ou 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. A prova dos rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentação adequada e credível, designadamente de natureza fiscal.

4. Sempre que o cliente e o seu agregado familiar não façam prova dos rendimentos declarados ou haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e de despesa, a FNSCFVV, após a efetivação de diligências complementares que considere necessárias, procederá á fixação por presunção do rendimento mensal líquido.
5. As falsas declarações, sem prejuízo do direito de resolução do contrato de prestação da resposta social de ERPI por parte da FNSCFVV, implicam a suspensão do acolhimento do cliente na ERPI até ao efetivo pagamento que forem devidas.

Artigo 42º

Redução da comparticipação familiar

1. Haverá lugar a uma redução de 25% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda os 15 dias seguidos.
2. Haverá redução de 50% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda os 30 dias de ausência.
3. Iniciando-se a frequência da resposta social de ERPI na primeira quinzena do mês, o cliente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá pagar 50% da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.

Artigo 43º

Situações especiais

1. O Conselho de Administração, sob parecer da Direção Técnica da instituição, pode reduzir o valor, suspender ou dispensar o pagamento da comparticipação familiar e/ ou comparticipação dos descendentes, sempre que, através da análise socioeconómica do agregado familiar, conclua pela sua especial onerosidade.
2. Caducando o contrato de prestação de serviços, na sequência do falecimento do cliente, não será devida pela Instituição a devolução de quaisquer quantias relativa à mensalidade respeitante ao mês em que ocorre aquele decesso.

Capítulo V

Instalações e Recursos Humanos

Artigo 44º

Instalações

1. A ERPI da FNSCFVV está sediado no equipamento 'Ualle Longum', na Rua Fundação Nossa Senhora da Conceição, n.º 226, lugar de Brunhido, 3750-811 Valongo do Vouga e as suas instalações são compostas por:
 - a) Sala de espera;
 - b) Área administrativa (gabinete da Direção Técnica, sala de reuniões, WC);
 - c) Secretaria;
 - d) Área de Cuidados de saúde (gabinete de enfermagem, gabinete médico, quarto de alojamento temporário);
 - e) 6 WC (feminino, masculino e deficientes);
 - f) Refeitório;

Lhr R. Ant. ap

- g) Cozinha (zona do serviço de apoio domiciliário, zona de copa suja, zona de copa limpa, zona de preparação, zona de confeção, dispensa do dia, zona de frio);
- h) Áreas reservadas ao pessoal (2 salas de pessoal, balneário/ vestuário);
- i) Cabeleireira;
- j) Sala de estar/ convívio;
- k) 12 Quartos duplos com WC privativo;
- l) 10 Quartos individuais com WC privativo;
- m) Sala de banho assistido;
- n) 3 Salas copa de apoio ao lar;
- o) Arquivo morto;
- p) Zona de serviços (lavandaria, engomaria, rouparia, casa das máquinas);
- q) Ginásio/ balneários;
- r) Quarto fúnebre;
- s) Arrumos gerais.

Artigo 45º

Do Pessoal

1. A Instituição é presidida pelo Conselho de Administração, que delega funções técnicas no Diretor Técnico.
2. O quadro de pessoal deste estabelecimento/ estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/ normativos em vigor.

Artigo 46º

Da Direção Técnica

1. A ERPI é dirigido por um Diretor Técnico que será responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas do presente regulamento e das diretivas e instruções do Conselho de Administração da FNSCFVV.
2. O Diretor Técnico deve ser substituído, nas suas ausências por um dos elementos do quadro de pessoal, por si indicado.
3. O Diretor Técnico deve ser licenciado na área das Ciências Sociais e Humanas.
4. Compete, em especial, ao Diretor da ERPI:
 - a) Dirigir o funcionamento da estrutura dentro das regras definidas pelo Conselho de Administração, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal;
 - b) 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;
 - c) Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, procedendo à sua afixação nos termos da legislação em vigor;
 - d) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interlocutor privilegiado, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;

Dr. R. Ant.
[Assinatura]

- e) Promover reuniões de trabalho com os clientes e com o pessoal, dispensando especial atenção à questão do relacionamento (interpessoal) prevenindo a conflitualidade e reforçando a autoestima de todos os intervenientes na vida do Estabelecimento;
- f) Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor ações de acordo com as necessidades e interesses manifestados;
- g) Fomentar a participação dos idosos na vida diária do estabelecimento.
- h) Elaborar o horário de trabalho do pessoal;
- i) Propor a admissão de pessoal, sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- j) Propor a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de pessoal efetivo;
- k) Propor ao Conselho de Administração a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;
- l) Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal, com vista à sua promoção;
- m) Elaborar o mapa de férias do pessoal;
- n) Receber, registar e analisar as sugestões, queixas e reclamações dos clientes e dar-lhes o devido andamento;
- o) Manter o Conselho de Administração da FNSCFVV informado sobre o andamento geral dos serviços e pronunciar-se sobre todas as questões atinentes à ERPI e aos seus clientes que aquela submeta à sua apreciação.
- p) Colaborar juntamente com a equipa técnica no estudo da situação sócio - económica e familiar dos candidatos à admissão;
- q) Colaborar na organização e atualização do processo individual do cliente
- r) Elaborar a comparticipação do cliente de acordo com os critérios definidos;
- s) Proceder juntamente com a equipa técnica e equipa de saúde, ao acolhimento dos clientes com vista a facilitar a sua integração;
- t) Fomentar e reforçar as relações entre os clientes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral;

Artigo 47º

Do Pessoal Técnico

- 1. Cabe ao Técnico Superior de Serviço Social:
 - a) Estudar e definir as normas gerais, esquemas e regras de atuação do serviço social da instituição;
 - b) Proceder à análise de problemas de serviço social diretamente relacionados com os serviços da instituição;
 - c) Assegurar e promover a colaboração com o serviço social de outras instituições ou entidades;
 - d) Estudar com os indivíduos as soluções possíveis dos seus problemas;
 - e) Ajudar os utentes a resolver adequadamente os seus problemas de adaptação e readaptação social, fomentando uma decisão responsável;
 - f) Estudar a situação sócio - económica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo, obrigatoriamente, à visita domiciliária;
 - g) Proceder com a Direção Técnica e restantes elementos da equipa técnica, ao acolhimento dos clientes com vista a facilitar a sua integração;

Handwritten signature and initials in blue ink.

- h) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada cliente (processo social), fazendo parte do mesmo, para além das peças já referidas, toda a documentação de carácter confidencial. Apenas o pessoal técnico deverá ter acesso a este ficheiro;
- i) Fomenta e reforçar as relações entre os clientes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral;
- 2. Cabe ao Animador Sociocultural:
 - a) Elaborar o plano anual de atividades com a participação de outros técnicos e dos próprios clientes;
 - b) Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando a interação entre as diversas instituições sobretudo ao nível do concelho;
 - c) Fomentar a participação ativa dos clientes na vida diária do estabelecimento.
 - d) Investigar, integrado em equipas multidisciplinares, o grupo alvo e o seu meio envolvente, diagnosticando e analisando situações de risco e áreas de intervenção sob as quais actuar.
 - e) Planear, organizar e promover/desenvolver atividades de carácter educativo, cultural, desportivo, social, lúdico, turístico e recreativo, em contexto institucional, na comunidade ou ao domicílio, tendo em conta o serviço em que está integrado e as necessidades do grupo e dos indivíduos, com vista a melhorar a sua qualidade de vida e a qualidade da sua inserção e interação social.
 - f) Incentivar, fomentar e estimular as iniciativas dos indivíduos para que se organizem e decidam o seu projeto lúdico ou social, dependendo do grupo alvo e dos objetivos da intervenção.
 - g) Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação dos utentes que afetem o seu bem-estar e atuar de forma a ultrapassar possíveis situações de isolamento, solidão e outras.

Artigo 48º

Do economato

Proceder a todas as aquisições, incluindo produtos alimentares sob a orientação e supervisão do Tesoureiro.

Artigo 49º

Do Ajudante de Ação Direta

Incumbe ao Ajudante de Ação direta trabalhar diretamente com idosos, quer individualmente, quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar, pelo que executa a totalidade ou parte das seguintes tarefas;

- a) Recebe os clientes e faz a sua integração no período inicial de utilização dos equipamentos ou serviços.
- b) Procede ao acompanhamento diurno e noturno dos clientes, dentro e fora dos estabelecimentos e serviços, guiando-os, auxiliando-os, estimulando-os, através da conversação, detetando os seus interesses e motivações e participando na ocupação de tempos livres.
- c) Assegura a alimentação regular dos utilizadores.
- d) Recolhe e cuida dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições.
- e) Executa os cuidados de higiene e conforto aos utentes e colabora na prestação de cuidados de saúde, que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos, e administrando medicamentos, nas horas

Pls R. Ant.
AP

prescritas e segundo as instruções recebidas.

- f) É responsável pelo arranjo dos quartos e pela distribuição e arrumação das roupas dos utentes, bem como pela substituição das roupas de cama e casa de banho.
- g) Colabora nas atividades de animação/ocupação dos utentes.
- h) Conduz, se habilitado, as viaturas da instituição.
- i) Requisita, recebe, controla e distribui os artigos de higiene e conforto.
- j) Desempenha outras tarefas atribuídas pelo Diretor Técnico.

Artigo 50º

Do Pessoal Administrativo

Incumbe ao Pessoal Administrativo:

- a) Executar as funções de Expediente, Arquivo e Dactilografia
- b) Proceder ao levantamento das pensões dos clientes (sempre que necessário);
- c) Proceder ao recebimento das mensalidades dos clientes;
- d) Proceder ao pagamento remunerações do pessoal;
- e) Organizar e manter atualizados os processos do pessoal;
- f) Controlar a assiduidade e pontualidade do restante do pessoal;
- g) Colaborar na preparação dos planos de férias e horário do pessoal.

Artigo 51º

Do Pessoal de Cozinha

Incumbe ao Pessoal de Cozinha:

1. Do Cozinheiro:

- a) Preparar e confeccionar as seguintes refeições: Pequeno-almoço, Almoço, Lanche e Jantar;
- b) Distribuir as refeições;
- c) Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha e anexos com a colaboração do ajudante de cozinha;
- d) Colaborar na elaboração de ementas;
- e) Administrar a despensa e requisitar os géneros necessários à confeção das refeições;

2. Do Ajudante de Cozinheiro:

- a) Apoiar a preparação e confeção das refeições;
- b) Distribuir as refeições;
- c) Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
- d) Dar apoio ao serviço de refeitório;
- e) Substituir a cozinheira nas suas faltas e impedimentos.

Artigo 52º

Do pessoal auxiliar

Incumbe ao Trabalhador Auxiliar:

- a) Proceder à limpeza, higiene, arrumação de todo o edifício, inclusive quartos (camas), wc, espaços comuns.
- b) Assegurar o transporte de alimentos e outros artigos.
- c) Colaborar no apoio ao refeitório e na distribuição de alimentação nos quartos quando necessário.

Ph R. Am. T.
C. B.

- d) Desempenhar funções de estafeta e proceder á distribuição de correspondência e valores por protocolo.
- e) Efetuar o transporte de cadáveres;
- f) Proceder à lavagem e tratamento de roupas;
- g) Desempenhar outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria, profissional e não excedam o nível de diferenciação em que esta se integra.

Artigo 53º

Outro pessoal

1. Incumbe ao Enfermeiro prestar cuidados de enfermagem aos doentes, em várias circunstâncias, em estabelecimentos de saúde e de assistência, administrar os medicamentos e tratamentos prescritos pelo médico, de acordo com normas de serviço e técnicas reconhecidas na profissão. Colabora com outros técnicos de saúde no exercício da sua profissão. Procede juntamente com a Direção Técnica e equipa técnica, ao acolhimento dos clientes com vista a facilitar a sua integração.

Capítulo VI

Direitos e Deveres

Artigo 54º

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. Alimentação adequada a qual será igual para todos, salvo os regimes dietéticos prescritos pelo médico;
2. Cuidados de higiene e conforto adequados ao seu grau de independência/ dependência;
3. Apoio na doença através das consultas pelo médico da Instituição e cuidados de enfermagem;
4. Apoio na ocupação de tempos livres, animação e lazer;
5. Apoio em deslocações ao exterior (Aquisição de bens e serviços como géneros alimentícios, medicamentos, entre outros);
6. Respeito pela sua identidade, personalidade e privacidade;
7. Receber visitas no seu quarto, quando impossibilitados, no horário estabelecido para visitas;
8. Ver televisão, desde que o volume não perturbe os outros clientes;
9. Serem tratados com respeito pelos dirigentes e pessoal da Instituição;
10. Fazer reclamações sobre a qualidade dos serviços prestados através da Diretora Técnica, com respeito e correção;
11. Comunicação à família, em caso de falecimento do cliente, para que esta compareça na Instituição em tempo útil e proceda à realização do funeral;
12. Em caso de cliente carenciado ou sem família, a Instituição encarregar-se-á da realização do funeral para o cemitério local, revertendo para a Instituição o subsídio de funeral atribuído pela Segurança Social.

Artigo 55º

Deveres dos clientes

São deveres dos clientes:

Rhr R. Am. St. 

1. Cumprir as regras expressas no regulamento de acordo com o funcionamento dos serviços;
2. Respeitar e tratar com urbanidade e solicitude os restantes clientes, a instituição e seus representantes, bem como os colaboradores e as demais pessoas que tenham relação com a instituição, de forma a contribuir para um relacionamento harmonioso e de bem-estar dentro da Instituição;
3. Pagar pontualmente o montante da comparticipação familiar estabelecida, bem como os consumos efetuados e as despesas realizadas, que naquela se não incorporem;
4. Custear as despesas estabelecidas no presente regulamento;
5. Zelar pelo asseio e conservação do equipamento existente nas instalações, particularmente dos que lhes estiverem confiados ou que utilizem de forma exclusiva ou principal;
6. Respeitar os horários estabelecidos para levantar, deitar, refeições e silêncio, salvo autorizações contrárias;
7. Não transportar comida ou outros objetos perecíveis para os quartos;
8. Avisar sempre que se ausente da Instituição, através da assinatura de declaração.
9. 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;
10. Comunicar à Direção da instituição, atempadamente, as respetivas saídas e ausências;
11. Participar 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;
12. Cumpram e façam cumprir aos familiares e às visitas as normas do presente regulamento.

Artigo 56º

Direitos dos Familiares/ Representante legal

Aos familiares ou representante legal pelo cliente assiste o direito de:

- a) No uso da sua condição, têm o direito de reclamação em caso de verificação do não cumprimento do estipulado neste regulamento, dispondo para o efeito o Livro de Reclamações;
- b) Certificar-se da prestação efetiva dos serviços contratados, junto do Diretor Técnico;
- c) Visitar o seu familiar, segundo o estipulado no presente regulamento;
- d) Formalizar a rescisão do contrato de prestação de serviços, desde que o idoso, no uso das suas faculdades, promova a sua anuência por escrito;
- e) Na ausência de uso de faculdades acima referidas, assiste aos familiares/ Representante legal o direito de formalização da rescisão unilateral;
- f) Levar o cliente para gozar férias ou para saídas extemporâneas fora da instituição, sempre que o desejarem, desde que cumpram o estipulado no presente regulamento.

Artigo 57º

Deveres dos Familiares/ Representante legal

Cumpra aos familiares ou representante legal pelo cliente o dever de:

- a) Manterem uma boa relação afetiva com o cliente, procurando promover, por todos os meios, a comunhão de pessoas nos espaços comuns, imprescindível ao bem-estar psíquico destes;
- b) Não distribuir bebidas alcoólicas;

Ph R. Ant
MR

- c) Dar conhecimento prévio ao Diretor técnico ou colaboradores da instituição de qualquer alimento ou comida confeccionada no exterior;
- d) Assumirem o compromisso de proceder à reintegração do seu familiar em caso de inadaptação ou incumprimento dos deveres inscritos neste Regulamento;
- e) Efetuarem o pagamento da comparticipação dos descendentes, se aplicável.
- f) Efetuarem o pagamento integral de todas as despesas relativas a eventual falecimento do cliente;
- g) Regular-se pelas normas estabelecidas neste regulamento interno da resposta social de ERPI, entregue no ato da assinatura do contrato de prestação de serviços.

Artigo 58º

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviços

São direitos do FNSCFVV:


1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
2. À corresponsabilidade solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
3. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
4. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
5. Exigir o bom estado do edifício e dos seus equipamentos, sob pena de solicitar ao cliente e/ou família ou seu responsável a devida reparação do mesmo;
6. Exigir ao cliente e/ou família ou seu responsável o respetivo pagamento da comparticipação familiar e comparticipação dos descendentes (se acordada), que estará dentro das normas pré estabelecidas na Orientação Normativa que rege a definição das comparticipações para as instituições particulares de solidariedade social;
7. Suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, tais como, o relacionamento com terceiros e a imagem da instituição.

Artigo 59º

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviços

São deveres da FNSCFVV:

1. Garantir o bom e seguro funcionamento da resposta, assegurar o bem-estar e a qualidade de vida dos seus clientes e o respeito pela individualidade e dignidade humana, promovendo um envelhecimento bem-sucedido.
2. Prestar ao cliente serviços de alojamento, alimentação, tratamento de roupa em lavandaria própria, cuidados de saúde primários e medicamentosos, higiene e conforto pessoal e apoio social, através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequada;
3. Avaliar o desempenho dos prestadores de Serviços designadamente através de auscultações dos utilizadores;

- 
4. Organizar um processo individual por cliente e mantê-lo atualizado;
 5. Manter os ficheiros do pessoal atualizados;
 6. Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e condições de prestação;
 7. Facultar ao cliente o acesso a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;
 8. Potenciar a participação do cliente na resolução dos próprios problemas e na vida social e cultural da comunidade;
 9. Entregar uma cópia do regulamento da resposta social;
 10. Assinar um contrato de prestação de serviços.

Capítulo VII

Depósito e Guarda dos Bens e Valores dos Clientes

Artigo 60º

Responsabilidade

1. Os clientes que possuam objetos de valor ou dinheiro, e que se sintam capazes de os guardar ou gerir são responsáveis por esses valores;
2. A FNSCFVV, só se responsabiliza pelos objetos e valores que os clientes da ERPI entreguem à sua guarda;

Artigo 61º

Depósito

1. É havido como depósito o ato no qual o cliente da ERPI entrega à FNSCFVV, quaisquer objetos ou valores, para que esta os guarde e restitua, quando exigidos.
2. No caso de o depósito ter por objeto qualquer quantia em dinheiro, a FNSCFVV constituirá uma conta corrente relativa a cada utente e dará adequada expressão contabilística às operações de entrega ou de levantamento, total ou parcial, para que seja a todo o momento possível identificar os saldos e verificar a regularidade dos movimentos de que aquele resulta.

Artigo 62º

Gestão de bens monetários

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes, quando efetuada pela instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento constante do processo individual do cliente.
2. No caso de o cliente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem familiares disponíveis para o efeito, a Instituição assumirá a sua gestão até à deliberação do processo de maior acompanhado.
3. Caso seja opção do cliente, os vales postais das suas pensões podem ser recebidos pela instituição, que se encarrega dos procedimentos necessários para a mudança de morada junto das entidades competentes.
4. Os montantes recebidos serão utilizados para pagamento da comparticipação familiar e serviços extra, sendo o remanescente monetário (caso exista), entregue ao utente por sua solicitação.

Dr. Ant. Ant.

Artigo 63º
Entrega e Restituição

1. A entrega e a restituição de bens e/ ou valores depositados pelos clientes devem ser feita nos serviços administrativos da Instituição, às horas normais de expediente.
2. Ressalvados os casos em que tenha sido nomeado representante legal para o cliente, o Diretor Técnico da ERPI será o gestor de negócios, designadamente daqueles que sofram de grave limitação da capacidade de governar a sua pessoa ou os seus bens, agindo no interesse ou em conformidade com a sua vontade real ou presumida.
3. Quando o levantamento de qualquer importância depositada se destinar ao pagamento de bens necessários ou serviços prestados ao cliente, deverão sempre ser apensos à declaração de levantamento, a fatura ou recibos correspondentes.
4. O Diretor Técnico prestará contas e informará sobre a sua gestão, quando a tal solicitado pelo utente, seu representante ou pela Direção da Instituição.
5. Os serviços administrativos da FNSCFVV devem facultar ao interessado ou seu representante, com a possível celeridade, todos os elementos relevantes para o controlo da regularidade das operações de entrega e levantamento de fundos.
6. Em caso de saída voluntária ou perda do seu estatuto de residente da ERPI, serão restituídos ao cliente, mediante termo de entrega todos os bens e/ ou valores que sejam da sua pertença;
7. Em caso de falecimento, os serviços administrativos conjuntamente com a equipa técnica procederão ao arrolamento do espólio, através de auto, até ao final do primeiro dia útil após o decesso, com vista a posterior entrega aos herdeiros legítimos, na pessoa do cabeça de casal ou de representante legal, dos bens - objetos de que o falecido não tiver disposto válida e eficazmente para depois da morte;
8. Com a verificação do decesso, a equipa técnica, independentemente no disposto no número anterior, procederá de imediato à recolha e guarda dos bens e valores do falecido;
9. Os herdeiros legitimários, legítimos e/ ou testamentário, possuem de um prazo de 6 meses para levantamento dos bens e objetos do cliente.

Capítulo VIII
Condições de Acolhimento na ERPI

Artigo 64º
Contrato de prestação de serviços

O acolhimento na ERPI pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do utente.

1. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes, seus familiares ou responsáveis, devem manifestar integral aceitação.
2. Para o efeito consignado no nº anterior, os clientes, seus familiares e/ou responsáveis, após entrega de um exemplar deste regulamento e explicação oral do seu conteúdo, devem assinar documento comprovativo da celebração do contrato, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.
3. A estipulação de cláusulas especiais para o alojamento é obrigatoriamente reduzida a escrito.
4. O presente contrato é válido pelo período de dois anos, renovando-se por iguais períodos caso não seja denunciado no termo das suas renovações, sendo o prazo para a sua denuncia um

mês antecedente à data do termo do mesmo.

5. Sempre que ocorram alterações ao presente contrato, deverá ser lavrada uma adenda ao mesmo, constando as cláusulas alteradas, que após aceites por ambas as partes, deverão ser datadas, assinadas e anexadas ao contrato de prestação de serviços em ERPI.

Artigo 65º

Cessação do Contrato

1. O contrato de prestação de serviços poderá ser suspenso ou rescindido nas seguintes condições:
 - a) Desistência do cliente/ não adaptação do cliente;
 - b) Mudança de residência de familiares próximos;
 - c) Mudança de resposta social;
 - d) Alteração das condições físicas e/ ou psíquicas do cliente que condicionem a adequada prestação de serviços;
 - e) Incumprimento das cláusulas contratuais;
 - f) Violação grave das regras do regulamento Interno, quando ponham em causa, ou prejudiquem a boa organização dos serviços, bem como a prestação dos mesmos;
 - g) Falecimento.
2. Para a denúncia do contrato pelos motivos descritos nas alíneas a), b) e c), deverá ser respeitado o prazo de comunicação prévia de 30 dias.
3. A suspensão ou rescisão do contrato de prestação de serviços em ERPI são da competência do Conselho de Administração da FNSCFVV, após audição prévia do cliente e do respetivo agregado familiar, na pessoa de um dos membros.
4. O cliente ou seu responsável podem por sua iniciativa e a todo o momento por termo ao contrato de prestação de serviços em ERPI por mera declaração de vontade dirigida ao Conselho de Administração, com antecedência mínima de 30 dias.
5. A decisão de suspensão ou rescisão do contrato de prestação de serviços   notificada ao cliente, devendo dar-se conhecimento ao representante do agregado familiar que tiver sido ouvido nos termos da alínea anterior.
6. Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeitos no dia em que seja ou deva ser conhecida do cliente.
7. Após a suspensão ou rescisão do contrato de prestação de serviços, os serviços administrativos promovem o pagamento da participação familiar relativa ao mês em curso e das despesas por parte do cliente, apurando o saldo da respetiva conta corrente.
8. É realizada a devolução de bens e valores   guarda da instituição, devendo para o efeito ambas as partes assinar o termo de devolução das mesmas.
9. No caso de falecimento, será comunicada   família para comparecer na instituição em tempo útil e proceder à realização do respetivo funeral.

Capitulo IX

Do Funeral

Artigo 66º

Custeamento do funeral e sufrágios

As despesas com o funeral e sufrágios de um cliente são da responsabilidade da família do mesmo, salvo no caso de os clientes sem possibilidades económicas e sem que outrem tome tempestivamente tal compromisso junto da instituição, devendo então este suportar os encargos e acarretar qualquer benefício/ subsídio da segurança social ou centro nacional de pensões.

Artigo 67º

Atos fúnebres

1. Se não houver sido feita comunicação escrita com as ultimas vontades, que será apensa ao processo para se cumprirem escrupulosamente – desde que as mesmas não acarretam encargos anormais para a instituição, os funerais dos clientes realizam-se segundo as normas da FNSCFVV e dentro do estilo digno, em harmonia com o rito católico, sendo conduzidos para o cemitério de onde são naturais.
2. Nos casos de cliente que tenha efetivamente determinado as condições do seu funeral, sobretudo no que diz respeito ao carácter civil ou religioso a dar-lhe à maneira de ser sepultado, verificando-se verdadeira precariedade económica da família desse cliente, fica a instituição com competência para despachar que o enterro se faça nas condições requeridas e expensas à FNSCFVV.

Capítulo X

Sugestões e Reclamações

Artigo 68º

Sugestões e reclamações

1. Qualquer reclamação oral realizada sobre os colaboradores ou sobre os serviços prestados é encaminhada para o diretor técnico, o qual marcará uma reunião com a pessoa responsável pela reclamação, com o objetivo de esclarecer todas as dúvidas existentes.
2. Caso o reclamante não fique devidamente satisfeito com o esclarecimento prestado, e caso seja sua intenção, é-lhe fornecido o livro de reclamações onde poderá expor por escrito a sua reclamação.
3. Sempre que os clientes ou seus familiares entendam que a qualidade dos serviços prestados pode ser otimizada, a Instituição está aberta a sugestões que podem ser expostas num impresso próprio existente na Secretaria.

Artigo 69º

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, a FNSCFVV, possui Livro de Reclamações físico, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos da instituição sempre que desejado.
2. A instituição permite o acesso ao Livro de Reclamações eletrónico em conformidade com o Anexo I do nº 12 al. b) do Decreto-Lei 74/2017 - LEGISLAÇÃO - DL n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho (Estabelece o regime jurídico do livro de reclamações e cria o formato eletrónico do livro de reclamações).
3. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade da Direção da Instituição.

Capítulo XI

Disposições Finais

Artigo 70º

Cooperação

A FNSCFVV privilegiará formas atuantes de convivência e cooperação com a comunidade envolvente da instituição, designadamente, com as famílias dos clientes, com outras instituições particulares de solidariedade social, associações culturais, recreativas, económicas, empresas, escolas e ainda com os serviços da Segurança Social e da Saúde, bem como com autarquias locais.

Artigo 71º

Casos omissos e execução de normas

1. O Presente Regulamento será objeto de alteração ou revogação sempre que normas superiores o exijam ou interesses internos da instituição o justifiquem e dele serão consideradas nulas e de nenhum efeito quaisquer disposições que restrinjam ou violem disposições contidas em diplomas com força legal.
2. Compete ao Conselho de Administração emitir as diretiva e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente regulamento.

Artigo 72º

Resolução de diferendos

O foro da comarca de Águeda será, com exclusão de qualquer outro, o competente para a resolução de eventuais conflitos que possam surgir entre a instituição, seus clientes e respetivos agregados familiares, em matéria de aplicação, interpretação ou integração das regras constantes do presente regulamento.

Artigo 73º

Alterações ao Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Qualquer alteração ao presente Regulamento Interno será comunicada ao cliente e/ou representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
3. Qualquer alteração ao presente Regulamento Interno deve ser comunicada ao Instituto da Segurança Social até 30 dias antes da sua entrada em vigor.
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou familiar / representante legal no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

Artigo 74º

Entrada em vigor

1. O presente regulamento entra em vigor em 15/04/2024.
2. O Regulamento foi aprovado em reunião de Conselho de Administração em: 22/02/2024.

Valongo do Vouga, 22 de Fevereiro de 2024

O Conselho de Administração



Fundação
Nossa Sra da Conceição
Freguesia de Valongo do Vouga


Dr. R. M. T. A. P.

Anexo 1

DECLARAÇÃO (cliente)

Eu, _____ (nome do cliente), portador do CC/ B.I. n.º _____, e pelo contribuinte n.º _____, declaro que recebi um exemplar do regulamento interno da resposta social de ERPI da Fundação Nossa Senhora da Conceição da Freguesia de Valongo do Vouga, cujo conteúdo me foi lido em voz alta e detalhadamente explicado pelo seu Diretor Técnico, ou por alguém por ele nomeado.

Declaro aceitar as respetivas regras, as quais considero para todos os efeitos como cláusulas do contrato de prestação de serviços da resposta social da ERPI, que nesta data celebro com a Fundação Nossa Senhora da Conceição da Freguesia de Valongo do Vouga, com vista a ser acolhido naquele supra referenciado equipamento.

Valongo do Vouga, _____ de _____ de 20____

(assinatura do cliente)

Documento anexo:

- Cópia do CC/BI e Contribuinte

Anexo 2

DECLARAÇÃO (família e/ou responsáveis)



Eu, _____ (nome do familiar e/ ou responsável), portador do CC/ B.I. n.º _____, e pelo contribuinte n.º _____, na pessoa de responsável por _____, declaro que recebi um exemplar do regulamento interno da resposta social de ERPI da Fundação Nossa Senhora da Conceição da Freguesia de Valongo do Vouga, cujo conteúdo me foi lido em voz alta e detalhadamente explicado pelo seu Diretor Técnico, ou por alguém por ele nomeado.

Declaro aceitar as respetivas regras, as quais considero para todos os efeitos como cláusulas do contrato de prestação de serviços da resposta social de ERPI, que nesta data celebro com a Fundação Nossa Senhora da Conceição da Freguesia de Valongo do Vouga, com vista ao meu familiar ser acolhido naquele supra referenciado equipamento.

Valongo do Vouga, _____ de _____ de 20____

(assinatura do Familiar Responsável)

Documento anexo:

- Cópia do BI e Contribuinte