

REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS



*Centro de
Cooperação
Familiar*
Fátima

ÍNDICE

PREÂMBULO.....	1
CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	2
NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	2
NORMA 2ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	2
NORMA 3ª DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS.....	3
NORMA 4ª CUIDADOS E SERVIÇOS	4
NORMA 5ª INSTALAÇÕES E ACESSO.....	6
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES.....	6
NORMA 6ª CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	6
NORMA 7ª PROCEDIMENTO DE INSCRIÇÃO	7
NORMA 8ª CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO	9
NORMA 9ª ADMISSÃO, ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO	9
NORMA 10ª PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE.....	10
CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO	11
NORMA 11ª HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO E DE VISITAS	11
NORMA 12ª REGIME DE ALOJAMENTO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	12
NORMA 13ª REGIME DE COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MENSAL.....	13
NORMA 14ª CÁLCULO DO RENDIMENTO DO UTENTE	14
NORMA 15ª COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR COMPLEMENTAR	16
NORMA 16ª REGIME DE MENSALIDADE CONVENCIONADA	17
NORMA 17ª PAGAMENTO DE COMPARTICIPAÇÕES E MENSALIDADES.....	17
CAPÍTULO IV - DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS.....	18
NORMA 18ª ALIMENTAÇÃO	18
NORMA 19ª CUIDADOS DE HIGIENE.....	18
NORMA 20ª TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE.....	19
NORMA 21ª ATIVIDADES.....	19
NORMA 22ª APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA.....	19
NORMA 23ª CUIDADOS DE ENFERMAGEM E ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE.....	19
NORMA 24ª ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS.....	20
NORMA 25ª PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA	20
NORMA 26ª OUTROS SERVIÇOS.....	20
NORMA 27ª MOBILIDADE E SAÍDAS	20
NORMA 28ª BENS DO UTENTE	21
NORMA 29ª GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS E BENS MÓVEIS DE ESPECIAL VALOR.....	21
CAPÍTULO V – RECURSOS HUMANOS E DIREÇÃO	21
NORMA 30ª RECURSOS HUMANOS	21
NORMA 31ª DIREÇÃO TÉCNICA.....	22
CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES	24
NORMA 32ª DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES.....	24
NORMA 33ª DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO.....	26
NORMA 34ª DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES	27
NORMA 35ª DIREITOS E DEVERES DO REPRESENTANTE LEGAL E FAMILIARES E/OU PESSOA DE REFERÊNCIA.....	28
NORMA 36ª DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS	30
CAPÍTULO V – INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO	30
NORMA 37ª LIVRO DE RECLAMAÇÕES.....	30
NORMA 38ª ENVIO DE DOCUMENTOS	31
NORMA 39ª PROTEÇÃO DE UTENTES.....	31
NORMA 40ª REGIME JURÍDICO DE MAIOR ACOMPANHADO	31
NORMA 41ª PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	32
CAPÍTULO VI - DISPOSIÇÕES FINAIS	32
NORMA 42ª ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO	32
NORMA 43ª INTERPRETAÇÃO E INTEGRAÇÃO DE LACUNAS.....	33
NORMA 44ª ENTRADA EM VIGOR	33
ANEXO I – ESPAÇOS E RECUROS DA RESPOSTA SOCIAL DE ERPI	34
ANEXO II – HORÁRIO DE VISITA	35
ANEXO III – HORÁRIO DAS REFEIÇÕES.....	35

PREÂMBULO

O Centro de Cooperação Familiar, adiante designado por (CCF), é uma pessoa jurídica canónica, de natureza fundacional, criada pelo Instituto Secular das Cooperadoras da Família, ereta canonicamente por decreto do Patriarcado de Lisboa, de 18 de novembro de 1983, e que reveste a natureza de Instituição Particular de Solidariedade Social, encontrando-se registada, a título definitivo, na Direção Geral da Segurança Social, desde 08/05/1985, sob o nº 42/85, no livro 02 das Fundações de Solidariedade Social, a folhas 147 e verso. Tem a sua Sede Geral na Rua de Luanda, 256, 2775-369 Carcavelos.

O CCF prossegue o bem público eclesial na sua área de intervenção, de acordo com as normas da Igreja Católica e tem como fins a promoção da caridade cristã, da cultura, da educação e da integração comunitária e social, de todos os habitantes da comunidade onde está situado, especialmente dos mais pobres (cf. Estatutos do CCF, Art.º 3, 1º).

O presente Regulamento visa estabelecer as bases e os princípios em que se fundamenta e estrutura a ação do CCF na Resposta Social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI). **A referida Resposta Social é desenvolvida no Estabelecimento sito na Rua Monsenhor Joaquim Alves Brás, 94, em Fátima.**

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas do CCF faz parte integrante das atividades do mesmo nas várias localidades e da sua ação conjunta a nível nacional. Rege-se pela legislação aplicável e pelos Estatutos e demais regulamentos e normas da Instituição.

A ERPI do CCF, na fidelidade aos princípios fundacionais, pauta a sua atividade por um conjunto de princípios éticos e valores, entre os quais se destacam:

- i) O primado da pessoa humana como ser único e irrepetível, dotado de dignidade própria, titular de direitos e deveres;
- ii) O reconhecimento da Pessoa Idosa como pessoa humana, sujeito de direitos, valor moral e social;
- iii) A família como célula base na edificação de uma sociedade equilibrada e harmoniosa, e como interlocutora e parceira de primeira ordem do CCF;
- iv) A defesa da vida humana desde a sua conceção até ao seu termo natural;
- v) O respeito pela individualidade de cada Pessoa e o apoio ao seu projeto de vida;
- vi) A convicção de que o desenvolvimento e aperfeiçoamento pessoal, cultural, espiritual e moral é um contínuo na vida da pessoa;
- vii) A convicção de que os pilares fundamentais para uma sã convivência social entre utentes, famílias, colaboradores, voluntários e órgãos de gestão, assentam em princípios éticos, respeito pela diferença, solidariedade e profissionalismo.

O Centro de Cooperação Familiar é uma Instituição cristã católica, Fundada por Monsenhor Joaquim Alves Brás. Esta natureza traduz-se numa atitude de acolhimento, solidariedade e tolerância. Assim, a cultura e ou convicções religiosas dos utentes e das respetivas famílias não constituem fator de exclusão ou discriminação no acesso à admissão e aos serviços da ERPI do CCF ou de qualquer outra Resposta Social e Educativa da Instituição.

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª | ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. O presente REGULAMENTO INTERNO aplica-se à resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI), desenvolvida pelo Centro de Cooperação familiar (CCF) no Estabelecimento de Fátima-Lar Betânia.
2. O Centro de Cooperação Familiar tem os acordos de cooperação celebrados com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS.
3. O Centro de Cooperação Familiar é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), inscrita na Direção Geral de Segurança Social de Lisboa, inscrita na Direção Geral de Segurança Social de Lisboa, sob o nº 42/85, a folhas 147 e verso, do livro 02 das Fundações de Solidariedade Social; goza de personalidade jurídica, canónica e civil.
4. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS do Centro de Cooperação Familiar, doravante designada por ERPI, é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que são desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados e serviços de enfermagem. *[Portaria 67/2012, 1.º, n.º 2.]*

NORMA 2ª | LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. Sem prejuízo de outros diplomas legais ou regulamentares que estejam ou venham a estar em vigor, a ERPI rege-se pelos seguintes diplomas:
 - a) Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, (IPSS) aprovado pelo Decreto-Lei n.º 119/83 de 25 de fevereiro e alterado pela Lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro, na sua redação atual.
 - b) Regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, na sua redação atual.
 - c) Condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas, estabelecidas na Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, alterada pela Portaria nº 349/2023, de 13 de novembro.
 - d) 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, estabelecido na Portaria n.º 196-A/2015, de 01 de julho, na sua redação atual.
2. A ERPI rege-se ainda pelas normas que constam dos seguintes documentos:
 - a) Compromisso de Cooperação para o setor social e solidário;
 - b) Acordo de Cooperação em vigor entre o CCF e o Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, I.P.);
 - c) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede da Comissão Nacional de Avaliação e Acompanhamento dos Protocolos e Acordos de Cooperação (CNAAPAC);

- d) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- e) O presente regulamento.

NORMA 3ª | DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários da ERPI, doravante designados utentes:

- a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência; *[Portaria 67/2012, 5.º, n.º 1.]*
- b) Pessoas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada; *[Portaria 67/2012, 5.º, n.º 2.]*
- c) Em situações pontuais, as pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador. *[Portaria 67/2012, 5.º, n.º 3.]*

2. Constituem objetivos da ERPI:

- a) Proporcionar serviços residenciais adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas *[Portaria 67/2012, 3.º, a)]*, designadamente alojamento, alimentação, acompanhamento médico e de enfermagem, cuidados de reabilitação, assistência espiritual, ajuda psicossocial, animação e ocupação de tempos livres e ainda cuidados de conforto e estética pessoal;
- b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- c) Promover a dignidade da pessoa, a estimulação da memória, a fruição cultural, o respeito pela história, cultura e espiritualidade pessoais, bem como as vontades conscientemente expressas pelos utentes;
- d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo *[Portaria 67/2012, 3.º, b)]* com as medidas adequadas a preservar tanto quanto possível a autonomia e independência pessoal, a qualidade de vida e a integração social dos utentes;
- e) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- g) Incentivar e preservar os laços de convivência e conciliação entre os utentes e as respetivas famílias e ou cuidadores, promovendo o envolvimento e as competências da família. *[Portaria 67/2012, 3.º, c) e 8.º, n.º 2]*,
- h) Promover estratégias personalizadas de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;

- i) Promover um ambiente de segurança física, afetiva e espiritual, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de maus-tratos;
- j) Potenciar a integração social [Portaria 67/2012, 3.º, d)] e estimular o espírito de solidariedade e de entreatajuda entre os utentes e o seu agregado familiar [Portaria 67/2012, 3.º, c)];
- k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- l) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a mudança da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- m) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e intergeracional [Portaria 67/2012, 3.º, c)];
- n) Promover o envolvimento e a celebração de parcerias com as estruturas da comunidade local, a fim de garantir o exercício de cidadania e de participação dos utentes na vida social.

NORMA 4ª | CUIDADOS E SERVIÇOS

1. A ERPI assegura a prestação de cuidados e serviços básicos, complementares e adicionais, e rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- a) Dignidade da pessoa humana;
- b) Solidariedade, tolerância e não discriminação;
- c) Respeito pela individualidade e privacidade dos utentes e famílias [Portaria 67/2012, 4.º, a)];
- d) Qualidade, eficiência [Portaria 67/2012, 4.º, a)] e melhoria contínua;
- e) Interdisciplinaridade [Portaria 67/2012, 4.º, b)];
- f) Avaliação integral das necessidades dos utentes [Portaria 67/2012, 4.º, c)];
- g) Promoção e manutenção das capacidades e da autonomia dos utentes; [Portaria 67/2012, 4.º, d)]
- h) Participação e responsabilização do utente, curador, representante legal e familiares na elaboração do respetivo plano individual de cuidados. [Portaria 67/2012, 4.º, e)]

2. Os cuidados e serviços básicos incluem:

- a) Alojamento residencial, permanente ou temporário, nas condições referidas na Norma 5ª;
- b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas [Portaria 67/2012, 8.º, n. 1, a)] e as recomendações de nutricionistas qualificados;
- c) Cuidados de higiene pessoal, conforto e imagem; [Portaria 67/2012, 8.º, n. 1, b)]
- d) Tratamento da roupa; [Portaria 67/2012, 8.º, n. 1, c)]
- e) Higienização dos espaços; [Portaria 67/2012, 8.º, n. 1, d)]

- f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais; [Port. 67/2012, 8.º, n. 1, e)] que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas; [Portaria 349/2023, 3.º, f)]
 - g) Apoio no desempenho das atividades de vida diária; [Portaria 67/2012, 8.º, n. 1, f)]
 - h) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde; [Portaria 67/2012, 8.º, n. 1, g)]
 - i) Administração de fármacos, quando prescritos; [Portaria 67/2012, 8.º, n. 1, h)]
 - j) Assistência espiritual, sempre que solicitada; [Portaria 67/2012, 8.º, n. 4]
 - k) Apoio na aquisição de bens e serviços, na ausência de apoio familiar;
 - l) Outras atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico-recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos residentes; [Portaria 349/2023, 8.º, i)]
 - m) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos residentes; [Portaria 349/2023, 8.º, j)]
 - n) A inclusão social com recurso a estruturas comuns e a outras da comunidade, que promovam o bem-estar físico, emocional e social dos seus residentes; [Portaria 349/2023, 8.º 3 c)]
 - o) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar. [Portaria 349/2023, 8.º1, k)]
3. Os cuidados e serviços complementares podem incluir:
- a) Atividades e eventos de convivência social entre os residentes, seus familiares, amigos, cuidadores e com a própria comunidade de acordo com os seus interesses e capacidades, promovendo, sempre que possível, a intergeracionalidade; [Port. 349/2023, 8.º a)]
 - 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;
 - c) Outras atividades de animação sociocultural.
4. **Os cuidados e serviços adicionais [Portaria 67/2012, 8.º, n. 3] podem incluir:**
- a) Cuidados de imagem e conforto;
 - b) Acompanhamento e transporte a consultas, assim como, a exames complementares de diagnóstico;
 - c) O acesso a fisioterapia e a outros cuidados de reabilitação;
 - d) Acompanhamento e transporte com outras finalidades.
5. Outros cuidados e serviços poderão ser apresentados e contratados no momento da admissão, com discriminação dos respetivos custos a suportar.

NORMA 5ª | INSTALAÇÕES E ACESSO

1. Os estabelecimentos de ERPI dispõem de espaços e recursos indicados no ANEXO I.
2. Os estabelecimentos de ERPI encontram-se equipados em conformidade com as exigências legais e regulamentares, designadamente em matéria de dimensionamento, iluminação, acessos e mobilidade, segurança contra incêndio e fuga de gás, sistema de alarme e chamada em todas as camas e segurança elétrica.
3. O CCF faculta às entidades com competências de manutenção, fiscalização e inspeção, quando identificados e no exercício dessas competências, o acesso a todas as dependências dos estabelecimentos de ERPI abrangidas pelas referidas competências, bem como às informações indispensáveis à avaliação e fiscalização do seu funcionamento. *[Portaria 64/2007, 30.º, n. 1]*
4. O acesso aos espaços da ERPI é condicionado para preservar a privacidade, tranquilidade e segurança dos utentes e dos respetivos familiares e visitantes.
5. As visitas aos espaços da ERPI estão sujeitas às condições e procedimentos previstos na Norma 11.ª do presente regulamento.
6. O CCF, por decisão da direção técnica, reserva-se o direito de condicionar o acesso de qualquer visitante, bem como de impedir o transporte de quaisquer objetos, materiais, equipamentos, alimentos, medicamentos ou substâncias que possam representar algum risco para os utentes.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

[Portaria 67/2012, 14.º, n.º 1 a)]

NORMA 6ª | CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. Podem ser admitidas na ERPI as pessoas que se encontrem nas condições previstas no n.º 1 da NORMA 3ª e que, cumulativamente,
 - a) Manifestem, de modo livre, esclarecido, claro e expresso, a vontade de serem admitidas na ERPI;
 - b) Aceitem os princípios, valores e normas que regem o CCF;
 - c) Forneçam as informações e documentos necessários ao processo de inscrição e admissão;
 - d) Subscrevam o contrato de alojamento e prestação de serviços, atividades e cuidados relativo à admissão;
 - e) Caso o candidato seja portador de doença infetocontagiosa (em fase não ativa) ou incapacidade física ou psíquica que requeira cuidados especiais e permanentes, deve apresentar uma declaração médica em como a doença está estabilizada e que não constitui risco para a segurança e tranquilidade de outras pessoas;

2. No caso de a pessoa candidata não poder manifestar a sua própria vontade de modo livre, esclarecido, claro e expresso, deverá a vontade de admissão ser expressa por familiar, outra pessoa ou instituição que legalmente possa suprir o referido impedimento ou incapacidade, nos termos previstos neste regulamento.
3. Para se certificar da sua efetiva capacidade para acolher qualquer utente da ERPI, o CCF pode admitir a pessoa candidata a título temporário até que se confirme a sua capacidade para a admissão permanente.

NORMA 7ª | PROCEDIMENTO DE INSCRIÇÃO

1. A candidatura à admissão na ERPI pode ser iniciada por simples pedido dirigido, por qualquer meio idóneo, à direção técnica da ERPI na respetiva localidade, seguindo-se as fases procedimentais seguintes:
 - a) Entrevista de candidatura;
 - b) Instrução do processo com informação e documentação;
 - c) Decisão e contratualização.
2. A fase da entrevista de candidatura decorrerá no Gabinete de Serviço Social do CCF da localidade e destina-se a recolher a informação necessária para o preenchimento da **Ficha de Identificação de utente**, para a verificação das condições de admissão e para a apresentação dos serviços e normas de funcionamento da ERPI.
3. Na fase de instrução, deverão ser facultadas pela pessoa candidata ou por familiares ou outros representantes as informações e **documentação comprovativa relevante relativa à identificação, situação familiar, estado de saúde, situação patrimonial e económica da pessoa candidata**.
4. Posteriormente à inscrição ou admissão, o CCF poderá exigir a apresentação de outros documentos, para completar e ou atualizar informação em falta.
5. Para concluir a fase de instrução, a direção técnica da ERPI, com base nas informações recolhidas, verifica a existência de vaga e a aplicabilidade dos critérios de prioridade de admissão, as condições de prestação dos serviços necessários à admissão da pessoa candidata, procede ao cálculo da comparticipação familiar ou da mensalidade convencionada, elabora o seu **parecer** e submete o processo ao órgão de direção do CCF para apreciação da candidatura e decisão final, que será de:
 - a) **Admissão** na ERPI, caso a pessoa candidata preencha todas as condições e tenha fornecido toda a informação necessária, e exista vaga disponível;
 - b) Inscrição **em lista de espera**, caso a pessoa candidata preencha todas as condições e tenha fornecido toda a informação necessária, mas não exista vaga disponível;
 - c) Indeferimento do pedido de admissão; caso a pessoa candidata não preencha todas as condições previstas no presente Regulamento.
6. A inscrição concretiza-se mediante a comunicação da decisão e do cálculo da comparticipação ou mensalidade à pessoa candidata, e com a assinatura do **Contrato de**

Alojamento e Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados – adiante designado por “Contrato” - em que serão partes o CCF, o utente e ou o seu representante legal e ainda outras pessoas, preferencialmente familiares, envolvidas no acompanhamento e apoio ao utente que deverão assumir o estatuto de familiares de referência. [Portaria 67/2012, 10.º]

7. Na falta de familiares ou outras pessoas que assumam o estatuto de familiar de referência, poderá o utente ser admitido com a menção da instituição de referência que assuma as responsabilidades inerentes a esse estatuto.
8. Caso o utente não possa assinar o contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, será o mesmo assinado, em nome do utente, por pessoa idónea, preferencialmente familiar, devidamente identificada, que comprovadamente atue na qualidade de representante legal, rogado ou gestor de negócios, em conformidade com as normas legais que regem a representação de maiores, a assinatura a rogo ou a gestão de negócios, respetivamente. Neste caso, de residentes em situação de incapacidade, o familiar ou pessoa de referência deverá iniciar o processo do Regime de Maior Acompanhado.
9. A admissão de qualquer utente sem familiar ou instituição de referência subscritor do contrato, será sempre considerada a título excecional e provisório.
10. No ato de admissão é devido o pagamento da primeira comparticipação ou mensalidade: o valor total da comparticipação, se a entrada do utente ocorrer até ao dia 15; 50% da comparticipação quando a entrada do utente acontece após o dia 15.
11. No caso de urgência devidamente comprovada e reconhecida pela direção técnica da ERPI e pelo órgão de direção do CCF, pode haver lugar a admissão sem que tenha sido reunida toda a informação e documentação relevante, devendo os procedimentos de instrução ser completados logo que possível.
12. Concluída a formalização da inscrição com a assinatura do Contrato, a inscrição considera-se válida até ao final do mês de janeiro do ano civil imediatamente seguinte, considerando-se automaticamente renovado por períodos sucessivos de doze meses caso não ocorra denúncia nos termos previstos no contrato ou caso ocorra a atualização das informações e documentação mencionadas nos números 2 e 3 da presente norma.
13. A inscrição e admissão de utentes por indicação direta dos serviços competentes da Segurança Social, ao abrigo do Acordo de Cooperação entre o CCF e Instituto de Segurança Social, I.P. (“Vagas Cativas ou Vagas Reservadas”) far-se-á segundo procedimento específico que inclua necessariamente:
 - a) A recolha da informação e documentação referida nos artigos anteriores, preferencialmente antes da admissão;
 - b) A avaliação conjunta, pelos serviços da Segurança Social e pelo CCF, das situações de acolhimento de complexidade acrescida, associadas a situações graves de carácter degenerativo, de doença mental e ou deficiência.
14. Todas as informações ou documentos referidos no presente regulamento, referentes às pessoas candidatas e ou utentes ou seus familiares e ou representantes legais, constituem dados pessoais abrangidos pelas normas de proteção de dados estabelecidas na legislação

em vigor e no presente regulamento. Toda a informação será processada com proteção especial, garantindo-se o acesso apenas às pessoas que, em razão das suas funções, devam poder ter acesso a esses dados. [Portaria 67/2012, 9.º, n.º 2]

NORMA 8ª | CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
 - a) Situação economicamente desfavorecida;
 - b) Situação de risco e isolamento social;
 - c) Inexistência ou insuficiência de apoio familiar e ou de condições de prestação dos cuidados necessários;
 - d) Idade avançada, grau de dependência e limitação da autonomia pessoal para as tarefas básicas quotidianas, pessoais e domésticas;
 - e) Utente de outra resposta social do CCF;
 - f) Ligação afetiva do utente à instituição CCF.
2. Na aplicação dos critérios de prioridade estabelecidos no número anterior, o CCF terá em conta os compromissos assumidos pela instituição e as exigências de sustentabilidade da resposta social.
3. Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vagas, serão, se assim o desejarem, considerados inscritos em “lista de espera”, não conferindo a data dessa inscrição qualquer prioridade na admissão.
4. Os utentes inscritos por indicação direta dos serviços competentes da Segurança Social (“vagas cativas/reservadas”), terão prioridade enquanto estiverem por preencher as vagas previstas no Acordo de Cooperação entre o CCF e Instituto de Segurança Social, I.P., desde que sejam respeitados os procedimentos e critérios de prioridade definidos nesse Acordo e no Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário celebrado entre os Ministérios da Educação (ME), do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS), da Saúde (MS), a União das Misericórdias Portuguesas (UMP), a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade (CNIS) e a União das Mutualidades Portuguesas (UM).

NORMA 9ª | ADMISSÃO, ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO

1. Decidida e formalizada a inscrição, a direção técnica inicia os procedimentos de admissão, que incluem:
 - a) O acolhimento do novo utente nas instalações da ERPI;
 - b) A integração do novo utente na comunidade de utentes e colaboradores da ERPI;
 - c) O estudo e diagnóstico da sua situação familiar e de saúde;
 - d) A definição e programação dos cuidados e serviços a prestar;
 - e) Plano Individual de Cuidados.

2. O Programa de Acolhimento e Integração do novo utente terá a duração mínima de um mês e incluirá os seguintes atos e procedimentos:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores da ERPI;
 - b) Apresentação dos outros utentes;
 - c) Visita aos espaços da ERPI;
 - d) Apresentação do programa de atividades da ERPI;
 - e) Informação e incentivo sobre a participação na vida da ERPI, nomeadamente através de sugestões, reclamações e envolvimento em atividades;
 - f) Incentivo à participação de familiares e pessoas próximas do utente em atividades da ERPI;
 - g) Recordar as normas do presente Regulamento e as regras de funcionamento da ERPI, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
 - h) Elaborar a lista dos pertences do utente trazidos para a ERPI.
3. No final do Programa de Acolhimento e Integração, será elaborado um relatório que incluirá a síntese dos procedimentos, a avaliação dos mesmos, as constatações e as indicações procedimentais úteis para a integração e bem-estar do utente.
4. Sempre que o relatório referido no número anterior avalie ou conclua que o processo de integração não está completo ou é manifestamente insuficiente, deverá também indicar os fatores que determinaram a não integração e recomendar as alterações a adotar, abrindo-se uma extensão do Programa de Acolhimento e Integração com a duração considerada necessária.
5. Se a inadaptação persistir, quer o CCF, quer o utente, poderão rescindir o contrato de prestação de serviços.

NORMA 10ª | PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. O **Processo Individual do Utente (PIU)** é constituído por toda a informação e documentação relativa a cada utente, nomeadamente: *[Portaria 67/2012, 9.º]*
 - a) Ficha de Identificação do utente;
 - b) Informação e documentação referida na Norma 7.ª do presente regulamento;
 - c) Contrato de Alojamento e prestação de serviços e documentos comprovativos das alterações, aditamentos, suspensões, cessação ou outras vicissitudes do mesmo;
 - d) Relatório de Acolhimento e Integração;
 - e) Identificação, endereço (postal e eletrónico) e contactos da instituição ou dos familiares de referência do utente;
 - f) Identificação, endereço (postal e eletrónico) e contactos de outros familiares, representantes legais ou outros, para contacto de informação ou emergência;
 - g) Identificação e contactos de médicos e outros profissionais de saúde;

- h) **Plano Individual de Cuidados (PIC)**, contendo:
- i. Informação e documentação sobre doenças, medicação, dietas, alergias e outras situações e atividades relevantes para a saúde do utente;
 - ii. Registo dos serviços prestados;
 - iii. Identificação dos responsáveis pela avaliação e revisão do PIC.
- i) Registos de prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
- j) Registo de períodos de ausência da ERPI;
- k) Lista de pertences referida na alínea h) do nº 2 da Norma 9.^a, devidamente atualizada;
- l) Outros registos e documentos relativos ao utente que se considerem relevantes no seu Processo Individual.
2. O Processo Individual do Utente, é arquivado no gabinete da direção técnica do CCF, garantindo sempre a sua confidencialidade, sendo-lhe aplicável o disposto na Norma 7.^a, n.º 14.
3. A atualização do Processo Individual do utente é da responsabilidade da equipa técnica sob a orientação da direção técnica.

CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11.^a | HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO E DE VISITAS

1. A ERPI presta um serviço permanente e ininterrupto de vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, sem períodos de encerramento.
2. O **horário das visitas** está sujeito às regras seguintes: [*Portaria 67/2012, 14.º, n.º 1, c*]
 - a) A ERPI terá o horário normal de visitas que consta do ANEXO III do presente Regulamento, o qual será afixado em local visível em cada localidade/estabelecimento em que funcione;
 - b) As alterações de horário serão comunicadas por correio eletrónico, SMS ou outra, aos utentes e às respetivas pessoas de referência;
 - c) A visita fora do horário normal será permitida, mediante autorização especial da direção técnica, sempre que se justificar em razão dos horários profissionais ou escolares dos visitantes, de situações de urgência ou emergência ou de outras necessidades atendíveis do utente e ou dos visitantes.
3. O **local das visitas** será o que resultar das regras seguintes:
 - a) Em regra, as visitas decorrerão nas salas de visitas da ERPI, de modo a proporcionar privacidade para os utentes, familiares e outros visitantes;
 - b) A visita pode ocorrer, em quartos, salas de estar, salas de atividades ou outros locais da ERPI em circunstâncias especiais, tais como: inexistência de sala de visitas disponível, estado de saúde ou conveniência do utente, festa de aniversário ou outro evento especial, desde que, em qualquer caso, não haja transtorno para a tranquilidade, privacidade e segurança dos demais utentes;

c) Sem prejuízo das situações referidas na alínea anterior, os quartos, salas de estar e salas de atividades são considerados espaços privados e de acesso restrito aos respetivos utentes, aos profissionais da ERPI em razão da sua função e a agentes de autoridade no exercício da sua função e dentro dos limites das suas competências legais.

4. O **procedimento de visita** obedecerá às regras seguintes:

- a) Os visitantes devem dirigir-se à receção da ERPI, identificar-se e identificar o utente que pretendem visitar, indicar quaisquer alimentos, medicamentos, cosméticos ou artigos de cuidado pessoal, peças de vestuário ou calçado ou qualquer outro bem, objeto ou produto que pretendam entregar ou deixar ao utente e aguardar a indicação da sala de visitas ou outro local da ERPI a que deverão dirigir-se;
- b) Cabe à receção anunciar as visitas à equipa técnica de serviço, a qual, por sua vez, as anunciará ao utente e providenciará para que este se dirija ou seja acompanhado até à sala de visitas;
- c) Cabe à direção técnica ou a quem a substitua autorizar ou recusar a visita;
- d) A receção registará todas as visitas, bem como qualquer situação de recusa de visita, podendo, para o efeito, usar qualquer meio idóneo que garanta o sigilo e privacidade dos registos;
- e) Todos e quaisquer bens, objetos ou produtos destinados ao utente, designadamente os mencionados na alínea a), deverão ser entregues a um dos profissionais da equipa técnica da ERPI.

5. A **visita pode ser recusada** nos casos seguintes:

- a) Se o visitante não se identificar e não for conhecido da receção;
- b) Se o visitante estiver referenciado pelo utente e ou pelo seu representante legal como pessoa a quem a visita não deve ser autorizada;
- c) Se o visitante não se apresentar em condições mínimas exigíveis de sobriedade e higiene;
- d) Se o visitante transportar consigo algum objeto que possa representar algum risco ou perigo para os utentes;
- e) Se o visitante se apresentar fora do horário de visitas estabelecido e não ocorrer nenhuma das circunstâncias previstas no número 2;
- f) Se ocorrer outra circunstância que torne a recusa imperiosa ou necessária.

NORMA 12ª | REGIME DE ALOJAMENTO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. O alojamento e os demais serviços garantidos pela ERPI serão assegurados ao abrigo de dois regimes:

- b) Mediante o pagamento, pelo utente e ou pelos familiares, de uma **comparticipação familiar mensal**, para além da participação pela Segurança Social, nos casos de alojamento participado ao abrigo de acordos entre o CCF e a Segurança Social,

incluindo as designadas “vagas cativas/reservadas” a que se referem as Normas 7ª, n.º 13 e 8ª, n.º 4;

- c) Mediante o pagamento, pelo utente e ou pelos familiares, de uma **mensalidade convencionada** entre as partes interessadas.
2. A ERPI proporciona o mesmo padrão e qualidade de serviços básicos e complementares independentemente do regime de alojamento e prestação de serviços, sem discriminação em função da capacidade económica do utente e da família.

NORMA 13ª | REGIME DE COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MENSAL

[Portaria 67/2012, 14.º, n.º 1 d)]

1. O regime de comparticipação familiar mensal é aplicável aos utentes que possam ser abrangidos por acordo de cooperação com o Instituto da Segurança Social, I.P..
2. O valor da comparticipação familiar mensal será fixado quando da admissão e atualizado no mês de fevereiro de cada ano, com retroativos a janeiro, de acordo com as regras que constam do presente regulamento e em conformidade com o disposto no anexo a que se refere o artigo 19º da Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na sua redação atual, e com as orientações fixadas na Orientação Técnica Circular n.º 4/2014, de 16 de dezembro, da Direção-Geral da Segurança Social.
3. O valor da **comparticipação familiar mensal** (CFM) corresponderá à soma das seguintes parcelas:
 - a) Comparticipação familiar calculada pela aplicação de uma percentagem, variável entre 75% e 90% de acordo com o grau de dependência do utente, atribuída da seguinte forma:

Autónomo - 75%	Semi-dependente - 75% a 85%	Dependente - 90%
Sem necessidade de ajuda nas AVD's	Necessita de ajuda nas AVD's. Esta avaliação é determinada pela aplicação das Escalas de Barthel e Lawton.	Atribuição do 1º ou 2º grau, pelo ISS ou atestado multiuso

- b) Sobre o rendimento *per capita* do utente, calculado nos termos da Norma 14ª; *[Portaria 196-A/2015 11.2.1.; Circular n.º 4/2014, 12.1.]*
 - c) Comparticipação familiar complementar calculada nos termos da Norma 15ª;
 - d) Outros cuidados e serviços complementares e ou adicionais que tenham sido contratualizados, nos termos da tabela respetiva em vigor na ERPI;
 - e) Outros cuidados e serviços não contratualizados que tenham sido solicitados ou que tenham sido indispensáveis ao utente, nos termos da tabela respetiva e ou dos comprovativos de despesa efetuada.
4. Quando, no momento da admissão, o utente não esteja a receber o complemento por dependência de 1.º grau e já tenha sido requerida a sua atribuição, a instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida na alínea a) número anterior. *[Portaria 196-A/2015 11.2.2.; Circular n.º 4/2014, 12.1.1.]*

5. Na situação prevista no número anterior, não havendo lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade. [Portaria 196-A/2015 11.2.3.; Circular n.º 4/2014, 12.1.2]
6. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência exceder 15 dias consecutivos e se deva a tratamento hospitalar ou outro motivo impreterível de saúde devidamente comprovado. [Portaria 196-A/2015 9.; Circular n.º 4/2014, 9.]
7. As comparticipações familiares serão revistas e formalizadas numa adenda ao contrato, pelo CCF:
 - a) Anualmente, no mês de fevereiro e com retroativos a janeiro, com base nas regras de cálculo estabelecidas no presente regulamento [Portaria 196-A/2015 10.1.; Circular n.º 4/2014, 10.1.], e
 - b) Sempre que ocorra alteração das circunstâncias que estiveram na base do cálculo da comparticipação familiar, designadamente no rendimento *per capita* do utente e nas opções de cuidados e serviços a prestar. [Portaria 196-A/2015 10.2.; Circular n.º 4/2014, 10.2.]
8. A aplicabilidade do valor resultante de qualquer das atualizações mencionadas no número anterior considera-se abrangida pelo contrato de prestação de serviços e respetiva adenda e aceite pelos respetivos subscritores.

NORMA 14ª | CÁLCULO DO RENDIMENTO DO UTENTE

O rendimento *per capita* mensal (RC) é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{\frac{RAF}{12} - D}{n}$$

sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas fixas mensais [Portaria 196-A/2015 6.1.

n = Número de elementos do agregado familiar

1. 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; [Portaria 196-A/2015 4.1.2.; Circular n.º 4/2014, 4.1.2.]
 - b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência); [Portaria 196-A/2015 4.1.d); Circular n.º 4/2014, 4.1.d)]
 - c) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não 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 tittle a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante; *[Portaria 196-A/2015 4.1.3.; Circular n.º 4/2014, 4.1.3.]*

- d) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 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%; *[Portaria 196-A/2015 4.1.4.; Circular n.º 4/2014, 4.1.4.]*
 - e) Outros rendimentos (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida). *[Portaria 196-A/2015 4.1.h); Circular n.º 4/2014, 4.1.h)]*
2. O agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta social de ERPI *[Portaria 196-A/2015 3.2.; Circular n.º 4/2014, 3.2.; Portaria n.º 218-D/2019]*, pelo que apenas serão considerados os rendimentos auferidos pelo próprio utente, incluindo a parte que lhe cabe dos rendimentos auferidos em conjunto com outras pessoas, bem como as despesas mensais fixas do próprio utente.
 3. O rendimento global a considerar antes da divisão por 12 meses será o anual ou anualizado *[Portaria 196-A/2015 4.2. e 6.1.; Circular n.º 4/2014, 4.2. e 6.1.]*, considerando todos os rendimentos auferidos em cada ano, incluindo rendimentos regulares mensais ou rendimentos não mensais, tais como pensões referentes a férias ou Natal ou rendimentos, ou ainda rendimentos não periódicos.
 4. A prova dos rendimentos do utente é feita mediante a apresentação dos documentos mencionados na Norma 7ª e ou outros documentos probatórios. *[Portaria 196-A/2015 7.1.; Circular n.º 4/2014, 7.1.]*
 5. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações ou comprovativos de rendimentos, ou na falta de entrega dos documentos comprovativos, o CCF poderá, nos termos da regulamentação em vigor, fixar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima. *[Portaria 196-A/2015 7.1.1. e 7.1.2.; Circular n.º 4/2014, 7.1.1. e 7.1.2.]*
 6. Para determinação do rendimento do utente, consideram-se as seguintes despesas mensais fixas:
 - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - b) Renda da casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente ou o encargo mensal de condomínio suportada pelo utente, caso alguma destas despesas tenha de se manter e seja de considerar dedutível após a admissão na ERPI nos termos do número seguinte;

- c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência (passe social municipal);
 - d) Despesas com tratamentos de saúde e aquisição de medicamentos para tratamento de doença crónica; [Portaria 196-A/2015 5.1.; Circular n.º 4/2014, 5.1.]
 - e) Comparticipações do utente pela frequência de resposta social de ERPI por parte de familiares do seu agregado familiar. [Portaria 196-A/2015 5.2.; Circular n.º 4/2014, 5.2.]
7. Após a admissão na ERPI, a despesa prevista na alínea b) do número anterior só será considerada dedutível para efeitos de determinação do rendimento do utente nos seguintes casos:
- a) Tratando-se de renda da casa, se o arrendamento se mantiver em nome do utente e se tal for necessário para assegurar a habitação da casa por cônjuge, ascendente e ou descendente do utente que comprovadamente não disponham de capacidade económica para suportar o valor total da renda. Neste caso, o valor dedutível terá como máximo metade do valor da renda;
 - b) Tratando-se de prestação pela aquisição de habitação própria e permanente, que seja comprovadamente habitada por cônjuge, ascendente e ou descendente do utente que não paguem renda ou similar, o valor a considerar será o valor anualizado das prestações a vencer no ano civil a que a mensalidade respeita. Neste caso, o valor dedutível terá como máximo metade do valor das prestações.
8. O somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do número 7 tem como valor limite máximo o valor da retribuição mínima mensal garantida (RMMG) em vigor no ano civil a que os rendimentos e despesas respeitam. [Portaria 196-A/2015 5.3.; Circular n.º 4/2014, 5.3.]
9. A prova das despesas fixas do utente é efetuada mediante a apresentação dos documentos comprovativos [Portaria 196-A/2015 7.2.; Circular n.º 4/2014, 7.2.]
10. Não serão consideradas despesas que não estejam comprovadas ou cujos documentos suscitem fundadas dúvidas ou que não sejam imputáveis ao utente.

NORMA 15ª | COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR COMPLEMENTAR

- 1. À comparticipação familiar apurada nos termos previstos nas Normas 13ª e 14ª, pode acrescer uma comparticipação familiar complementar a prestar pelos descendentes ou outros familiares do utente. [Portaria 196-A/2015 11.2.4.; Circular n.º 4/2014, 12.2.]
- 2. O valor da comparticipação familiar complementar será fixado e atualizado pelo CCF tendo em conta:
 - a) A diferença entre o valor de referência fixado no Acordo de Cooperação e o somatório da comparticipação familiar mensal e a comparticipação da Segurança Social;
 - b) A capacidade económica, aferida pelas declarações de rendimentos (IRS), as respetivas notas de liquidação e outros comprovativos, e o número dos descendentes e outros familiares chamados à responsabilidade de comparticipação [Portaria 196-A/2015 11.2.5. e 12.2.5.1.; Circular n.º 4/2014, 12.2.1. e 12.2.1.1.];

- c) A vontade manifestada pelos descendentes e outros familiares e o acordo entre si.
3. O valor da participação familiar complementar será mencionado no contrato de prestação de serviços e ou noutro documento, em qualquer dos casos assinado por todos os interessados.
 4. O valor da participação familiar complementar repartir-se-á pelos vários familiares segundo o acordo entre eles estabelecido e o CCF emitirá recibos de forma individualizada [Portaria 196-A/2015 12.2.5.; Circular n.º 4/2014, 12.2.1.].
 5. O valor da participação familiar complementar será atualizado nos termos previstos na Norma 13ª, n.º 7.
 6. Caso ocorra a redução da participação familiar mensal prevista no número 6 da Norma 13º, a participação familiar complementar será reduzida em igual percentagem.

NORMA 16ª | REGIME DE MENSALIDADE CONVENCIONADA

1. A ERPI, em função das suas capacidades, poderá prestar alojamento e outros serviços independentemente de acordos com a Segurança Social, mediante o pagamento de mensalidades livremente convencionadas com base no preçário da ERPI e devidamente fixadas em contrato de prestação de serviços.
2. No regime de mensalidade convencionada, o montante da prestação mensal devida será o que resultar da soma das seguintes parcelas:
 - a) Mensalidade contratualmente estabelecida;
 - b) Outros cuidados e serviços complementares e ou adicionais que tenham sido contratualizados, nos termos da tabela respetiva;
 - c) Outros cuidados e serviços não contratualizados que tenham sido solicitados ou que tenham sido indispensáveis ao utente, nos termos da tabela respetiva e ou dos comprovativos de despesa efetuada.
3. O valor da mensalidade convencionada, bem como as tabelas de cuidados e serviços complementares e ou adicionais serão revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações significativas nos custos a suportar pela ERPI para assegurar os cuidados e serviços em causa.

NORMA 17ª | PAGAMENTO DE PARTICIPAÇÕES E MENSALIDADES

1. Seja qual for o regime de admissão na ERPI, o pagamento das participações, mensalidades ou despesas extra previstas nas normas anteriores deve ser efetuado até ao dia 10 do mês a que respeitam, por entrega de numerário ou transferência bancária, considerando-se o pagamento efetuado na data em que o valor for entregue em numerário ou a data em que o valor estiver disponível na conta bancária do CCF.
2. O pagamento de outras atividades, cuidados ou serviços não contratualizados é efetuado no período anterior à sua realização, salvo se a realização ou prestação for inadiável, caso em que o pagamento deverá ser efetuado conjuntamente com a mensalidade seguinte.

3. Perante atrasos de pagamento superiores a sessenta dias, e tendo sido feita advertência aos familiares e ou representantes legais do utente, o CCF poderá informar os serviços competentes do Ministério Público
4. No caso de o utente interromper definitivamente a permanência na ERPI, é devida, por inteiro, a comparticipação ou mensalidade do mês em que ocorreu a interrupção, salvo se interrupção ocorrer antes do dia 10 e tiver sido anunciada com pelo menos trinta dias de antecedência. Caso a interrupção seja devida a falecimento, é devida a mensalidade por inteiro, independentemente do dia em que ocorreu a interrupção.

CAPÍTULO IV - DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 18ª | ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, reforço da manhã, almoço, lanche, jantar e ceia.
2. O horário das refeições é o que consta do ANEXO III, podendo ser alterado em função das necessidades dos utentes ou da organização dos serviços.
3. O horário das refeições, bem como as alterações que tenham efeito em mais do que três dias, serão afixados.
4. A ementa semanal é elaborada com os critérios nutricionais adequados a todos e cada um dos utentes da ERPI, confeccionada de acordo com as normas e boas práticas e afixada em local visível e adequado.
5. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
6. Todos e quaisquer alimentos destinados aos utentes deverão ser entregues à equipa técnica e só serão fornecidos se estiverem em conformidade com as exigências e cuidados de alimentação do respetivo utente, designadamente os previstos no respetivo Plano Individual de Cuidados.
7. A cozinha e todos os procedimentos de preparação de alimentos funcionarão em conformidade com um sistema certificado de Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos (HACCP).

NORMA 19ª | CUIDADOS DE HIGIENE

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente e sempre que necessário ao bem-estar do utente.
2. O serviço de higiene pessoal considerado no valor da comparticipação ou mensalidade não inclui produtos consumíveis, medicamentos, cosméticos ou dermocosméticos, fraldas ou outros consumíveis que sejam necessários ou que sejam de preferência pessoal, os quais serão considerados como despesa adicional a acrescer ao valor da comparticipação ou mensalidade.

NORMA 20ª | TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pelo CCF, considerando-se incluído no valor da participação ou mensalidade.
2. Cabe ao utente e ou aos respetivos familiares assegurar o fornecimento, a renovação e a marcação adequada e durável do respetivo vestuário e calçado.

NORMA 21ª | ATIVIDADES

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI constam no Plano de Atividades;
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da direção técnica;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou dependentes de participação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e ou família;
4. Os passeios ou deslocações em grupo ao exterior carecem da vontade dos utentes e ou, quando esta não seja considerada suficiente, dos respetivos familiares ou pessoas de referência.
5. Todas as deslocações de utentes para o exterior da ERPI decorrerão com acompanhamento profissional adequado às necessidades dos utentes, tendo em conta o seu número e com os meios necessários para apoio à sua mobilidade.

NORMA 22ª | APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA

No sentido de promover a autonomia, os utentes são motivados e apoiados no desempenho das diversas atividades de vida diária, de acordo com as capacidades adequadamente observadas e segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados.

NORMA 23ª | CUIDADOS DE ENFERMAGEM E ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

1. Os cuidados de enfermagem são prestados por profissional de enfermagem da equipa técnica da ERPI e, sempre que necessário, por profissional externo e ou em articulação com o Centro da Saúde da área.
2. Os cuidados de saúde aos utentes são prestados por médico assistente da Instituição, sendo complementados pelos cuidados médicos disponibilizados no centro de saúde da área de residência.
3. Os utentes da ERPI são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e, na sua ausência, por colaboradores da instituição.
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (centro de saúde e hospital).

NORMA 24ª | ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

1. A ERPI assegura a gestão personalizada de medicamentos, bem como a administração da medicação prescrita.
2. Quaisquer medicamentos destinados a serem administrados aos utentes deverão ser entregues à equipa técnica, acompanhados da respetiva prescrição.
3. Não serão ministrados medicamentos cuja prescrição médica não seja conhecida pela ERPI ou que não se apresentem devidamente embalados, com a marcação original de denominação, código de lote e prazo de validade e acompanhados da respetiva bula.
4. O valor dos medicamentos será sempre suportado pelo utente ou familiar responsável em conformidade com os termos e condições acordadas.

NORMA 25ª | PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

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

NORMA 26ª | OUTROS SERVIÇOS

1. A ERPI pode providenciar a prestação, por colaboradores seus ou por terceiros, de cuidados de imagem tais como cabeleireiro, manicura, pedicura e outros cuidados estéticos.
2. Na ausência ou indisponibilidade de suporte familiar, a ERPI assegurará o transporte e acompanhamento do utente em deslocações ao exterior, sendo o respetivo custo da responsabilidade do utente.
3. As deslocações ao exterior far-se-ão a pé, em viaturas do CCF ou em transportes públicos ou outros, conforme as capacidades e necessidades do utente.
4. O acesso às instalações e a prestação de serviços por terceiros contratados diretamente pelos utentes ou familiares, terá sempre carácter excepcional, carece de autorização prévia da direção técnica da ERPI e deverá ser enquadrado por contrato e ou termo de responsabilidade, podendo a autorização ser cancelada caso prejudique o funcionamento da ERPI ou se revele inadequada para a saúde, segurança ou bem-estar dos utentes.

NORMA 27ª | MOBILIDADE E SAÍDAS

1. Os utentes da ERPI são livres de se deslocar dentro das instalações afetas à ERPI, à exceção das zonas de serviço reservadas por razões de segurança.
2. Sem prejuízo da liberdade do utente, todas as saídas, ausências e deslocações de utentes ao exterior carecem de autorização da direção técnica da ERPI, a qual especificará as condições da saída, nomeadamente o itinerário, a duração, o meio de transporte e o acompanhamento do utente.

3. Caso a direção técnica não concorde com a saída, ausência ou deslocação no exterior, fará registo dos motivos da sua discordância e poderá condicionar a saída à assinatura prévia de termo de responsabilidade por parte do utente e ou dos familiares.

NORMA 28ª | BENS DO UTENTE

1. O CCF só se responsabiliza pelos objetos e valores devidamente referenciados na lista de pertences junta ao Processo Individual do utente.
2. Os colaboradores da ERPI não estão autorizados a aceitar bens ou valores dos utentes ou familiares para que os guardem ou a título de donativos ou gratificações e devem reportar e entregar à direção técnica todos e quaisquer bens ou valores que lhes tenham sido entregues. A aceitação de quaisquer ofertas de bens ou valores é considerada comportamento impróprio e desobediência a norma essencial passível de procedimento e sanção disciplinar.
3. Em caso de falecimento, a direção técnica da ERPI procederá à recolha dos bens e valores encontrados na posse do utente, confere-os com a lista de pertences do utente e procede à entrega dos mesmos à pessoa ou pessoas que provem ter legitimidade para receber esses bens ou valores, mediante assinatura aposta no termo de entrega correspondente.

NORMA 29ª | GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS E BENS MÓVEIS DE ESPECIAL VALOR

1. A direção do CCF pode assegurar a prestação do serviço de guarda e ou gestão dos bens monetários do utente, apenas mediante a decisão judicial ou de instituição ou autoridade com legitimidade e competência para tal.
2. No caso referido no número anterior, todos os atos de gestão serão devidamente registados e ficarão documentados no Processo Individual do utente.

CAPÍTULO V – RECURSOS HUMANOS E DIREÇÃO

NORMA 30ª | RECURSOS HUMANOS

1. A ERPI tem afetos à sua atividade recursos humanos suficientes para assegurar a prestação dos serviços contratados em regime permanente (24 horas por dia) durante todo o período de funcionamento. *[Portaria 67/2012, 12.º, n.º 1].*
2. O quadro de recursos humanos da ERPI está organizado nas seguintes equipas:
 - a) Equipa técnica, que inclui a direção técnica, as funções de serviço social, medicina, enfermagem e animação sociocultural;
 - b) Equipa de ação direta;
 - c) Equipa auxiliar;
 - d) Equipa de cozinha;
 - e) Equipa de serviços gerais, que inclui as funções de lavandaria e rouparia, de limpeza de espaços e outras.

3. Para além do diretor técnico, a equipa técnica da ERPI integra, no mínimo, o seguinte número de profissionais em cada estabelecimento:
 - a) Um enfermeiro por cada 40 utentes, ou por cada 20 residentes se a ERPI tiver residentes em situação de grande dependência; *[Portaria 67/2012, 12.º, n.ºs 2 b) e 3 a)]*
 - b) Um(a) animador(a) sociocultural ou educador social ou técnico de geriatria, por cada 40 residentes; *[Portaria 67/2012, 12.º, n.º 2 a)].*
4. A equipa de ação direta da ERPI integra, no mínimo, um trabalhador auxiliar por cada 20 residentes ou por cada 15 utentes se a ERPI tiver residentes em situação de grande dependência. *[Portaria 67/2012, 12.º, n.ºs 2 h) e 3 c)]*
5. A equipa auxiliar da ERPI integra, no mínimo, o seguinte número de profissionais:
 - a) Um ajudante de ação direta por cada 8 residentes ou por cada 5 utentes se a ERPI tiver residentes em situação de grande dependência; *[Portaria 67/2012, 12.º, n.ºs 2 c) e 3 b)];*
 - b) Um ajudante de ação direta por cada 20 residentes para reforço no período noturno; *[Portaria 67/2012, 12.º, n.º 2 d)]*
6. A equipa de cozinha da ERPI integra, no mínimo, o seguinte número de profissionais:
 - a) Um cozinheiro por estabelecimento; *[Portaria 67/2012, 12.º, n.º 2 f)];*
 - b) Um(a) ajudante de cozinheiro por cada 20 residentes; *[Portaria 67/2012, 12.º, n.º 2 g)]*
7. A equipa de serviços gerais terá o número de profissionais que for considerado necessário. *[Portaria 67/2012, 12.º, n.º 2 e)]*
8. Os números mínimos de profissionais indicados nos números anteriores podem ser adaptados, com a necessária flexibilidade, em função das características gerais do estabelecimento, do seu funcionamento e do número de residentes. *[Portaria 67/2012, 12.º, n.º 4]*
9. A ERPI pode integrar a colaboração de voluntários adequadamente enquadrados, não podendo estes ser considerados para preenchimento de algum dos números mínimos de profissionais indicados nos números anteriores. *[Portaria 67/2012, 12.º, n.º 6]*

NORMA 31ª | DIREÇÃO TÉCNICA

1. A direção técnica da ERPI é assegurada por um técnico com formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e preferencialmente com experiência profissional no setor de atividade. *[Portaria 67/2012, 11.º, n.º 1]*
2. Compete à direção técnica:
 - a) Dirigir a ERPI em articulação funcional com a direção do CCF, velando pela conformidade com os valores que regem a Instituição, os objetivos da ERPI definidos na Norma 3ª, n.º 2, e os princípios de atuação estabelecidos na Norma 4ª, n.º 1;
 - b) Velar pelo respeito pela dignidade, individualidade, integridade física e moral e privacidade dos utentes e pelo cumprimento dos direitos e deveres previstos no presente regulamento, assumindo, em especial, a responsabilidade pela proteção contra abuso, assédio,

negligência e maus-tratos, nos termos da Norma 39ª e pelo cumprimento das regras legais e regulamentares em matéria de proteção de dados pessoais, nos termos da Norma 40ª;

- c) Velar pela efetividade, qualidade e eficiência na prestação dos serviços básicos, complementares e adicionais definidos nas normas 4ª, números 2 a 4, e Normas 18ª a 26ª, nos termos e condições contratualizados pela ERPI;
- d) Supervisionar os cuidados e serviços prestados garantindo a sua qualidade; [Portaria 349/2023. 11.º, n.º2, e)]
- e) Planear e coordenar as atividades sociais, culturais e ocupacionais dos utentes da ERPI, com a participação dos mesmos; [Portaria 67/2012, 11.º, n.º2, b)]
- f) Dirigir, coordenar, supervisionar e avaliar todos os recursos humanos afetos à ERPI, exercendo, por delegação da direção do CCF, os poderes de direção hierárquica de todos os colaboradores integrados nas equipas funcionais da ERPI, referidas na Norma 30ª, n.º 2;
- g) Promover reuniões técnicas com os profissionais das equipas funcionais da ERPI referidas na Norma 30ª, n.º 2; [Portaria 67/2012, 11.º, n.º2, a)]
- h) Pronunciar-se sobre as necessidades e planos de formação profissional dos colaboradores da ERPI, garantindo a supervisão e o acompanhamento da formação inicial e contínua da equipa, nos termos previstos no artigo 12.º-A, em articulação com a direção do CCF;
- i) Sensibilizar os colaboradores para as necessidades das pessoas idosas e dos seus familiares e cuidadores; [Portaria 67/2012, 11.º, n.º2, c)]
- j) Definir o regime de acesso às instalações e dependências da ERPI, aceitar ou recusar visitas, nos termos definidos nas Normas 5ª, n.º 6, e 11ª, bem como autorizar ou recusar saídas nos termos definidos na Norma 27ª;
- k) Assegurar o cumprimento do procedimento de inscrição previsto na norma 7ª e emitir o parecer previsto no nº 5 dessa mesma Norma;
- l) Aprovar e acompanhar, para cada utente, a execução do Programa de Acolhimento e Integração previsto na norma 9ª, bem como a organização e atualização do Processo Individual do utente e do Plano Individual de Cuidados, previstos na Norma 10ª;
- m) Assegurar, em articulação com a equipa, a realização do diagnóstico e a avaliação contínua das necessidades e expetativas dos residentes integrantes no PIC, bem como a monitorização dos serviços, cuidados e atividades nele constantes; [Portaria 349/2023, 11.º, n.º 2, g)]
- n) Definir procedimentos de serviço da ERPI e verificar o seu cumprimento por todos os colaboradores;
- o) Executar e fazer executar o Manual de Prevenção e Gestão de Situações de Abuso, Assédio, Negligência e Maus-Tratos a que se refere a Norma 39ª, investigar todas as situações ou ocorrências que sejam detetadas ou que lhe sejam reportadas e tomar ou propor à direção do CCF as medidas adequadas a cada situação;

- p) Fazer cumprir os sistemas de gestão da qualidade e ambiente, os sistemas de Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos (HACCP), os planos de gestão de resíduos e outros sistemas ou planos aprovados no âmbito da ERPI;
 - q) Definir as situações ou ocorrências que devem ser obrigatoriamente reportadas e, de entre elas, as que devem ser registadas;
 - r) Realizar e promover a comunicação com os utentes, seus familiares, cuidadores e amigos e a participação de todos nas atividades da ERPI, conforme previsto na Norma 35ª; *[Portaria 67/2012, 11.º, n.º2, b)]*
 - s) Prestar esclarecimentos às autoridades que, em conformidade com a lei, exerçam atividades de inspeção e acompanhamento da ERPI;
 - t) Exercer as demais competências e funções que decorram do presente regulamento ou de delegação ou instrução da direção do CCF.
3. Em caso de necessidade, designadamente em situações de necessidade de ausência temporária, o diretor técnico da ERPI poderá, com conhecimento e autorização da direção do CCF, delegar funções num(a) dos (as) profissionais da equipa técnica, o(a) qual assumirá, durante o período de ausência, as funções de **diretor técnico delegado**.
4. As funções de direção técnica da ERPI estão asseguradas e disponíveis durante 24 horas por dia e 7 dias por semana,
- a) No período diurno, através da presença física do diretor técnico ou do diretor delegado, e
 - b) No período noturno, pela possibilidade de contacto com diretor técnico ou diretor delegado e comparência do mesmo nas instalações da ERPI.
5. O nome, formação académica/profissional, horário de atendimento e contactos do diretor técnico ou do diretor técnico delegado estão afixados em local visível e de fácil acesso da ERPI.

CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES

[Portaria 67/2012, 14.º, n.º1, b)]

NORMA 32ª | DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes:

- a) O respeito pelos seus direitos fundamentais, designadamente a integridade física e moral, a identidade pessoal, a reserva de intimidade privada e familiar, a inviolabilidade da correspondência e a proteção de dados pessoais de acordo com o previsto no RGPD;
- b) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
- c) Ser tratado com consideração, reconhecimento e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas, bem como pelos seus usos e costumes que não colidam com a ordem jurídica portuguesa e europeia;

- d) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do Plano Individual de Cuidados contratado;
- e) Ser informado, na medida das suas capacidades, sobre os seus direitos, bem como as normas e regulamentos vigentes: funcionamento da ERPI, serviços, atividades, cuidados prestados, bem como qualquer alteração aos mesmos e ainda sobre todas as decisões em que é parte interessada;
- f) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
- g) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, cultura, necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados de que irá beneficiar;
- h) Receber visitas de acordo com o Regulamento da ERPI;
- i) Usufruir dos serviços de ERPI contratados;
- j) Participar nas atividades abrangidas pelo contrato de alojamento e prestação de serviços, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- k) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria dos serviços prestados pela ERPI;
- l) Ter acesso à articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os serviços de saúde;
- m) Todos os demais direitos, liberdades e garantias previstos na Constituição e nas Leis da República.

2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com as equipas da ERPI na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- b) Tratar com respeito, urbanidade e dignidade os demais utentes da ERPI, seus familiares, cuidadores e outros visitantes, os colaboradores da ERPI, bem como os dirigentes, colaboradores e demais pessoas de algum modo ligadas ao CCF;
- c) Cuidar da sua saúde e informar os técnicos e auxiliares da ERPI sobre qualquer situação ou alteração do seu estado de saúde, da sua dieta, da prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita ou de qualquer necessidade, dificuldade ou carência;
- d) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
- f) Zelar pela boa conservação da residência, dos seus bens e equipamentos;
- g) Fornecer à ERPI as informações e documentos que sejam necessários para instruir e atualizar o seu Processo Individual, bem como para atualizar o cálculo de participações ou mensalidades;

- h) Assegurar o pagamento atempado da comparticipação ou mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- i) Respeitar os bens do CCF, dos demais utentes e dos colaboradores e reparar qualquer dano que lhe seja imputável;
- j) Observar o cumprimento das normas expressas no presente regulamento, bem como outras normas ou indicações que lhe tenham sido comunicadas;
- k) Comunicar por escrito, à direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço definitivamente.

NORMA 33ª | DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos do CCF:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena autonomia e capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelos utentes e/ou familiares;
- d) Fazer cumprir, com recurso a todos os meios legais, o que foi estabelecido contratualmente, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento da ERPI;
- e) Contactar e informar autoridades, bem como familiares do utente, sempre que ocorra situação que o justifique;
- f) Suspender o serviço no caso de incumprimento ou violação grave ou reiterada, por parte do utente e ou dos seus familiares ou cuidadores, de Normas do presente regulamento e ou do contrato de prestação de serviços, considerando-se como grave toda a conduta ativa ou omissiva que ponha em risco a segurança e bem-estar de outros utentes, prejudique ou dificulte a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o bom relacionamento com terceiros e a imagem do CCF;
- g) Exercer os demais direitos e faculdades que resultem do presente regulamento ou de norma legal ou regulamentar.

2. São deveres do CCF:

- a) Respeitar e defender os direitos dos utentes, prestar-lhes de forma completa e pontual todos os serviços contratados e proporcionar-lhes o apoio e acompanhamento adequado a cada situação concreta;
- b) Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da ERPI, designadamente através da contratação e formação de profissionais com as qualificações adequadas, do aprovisionamento dos bens indispensáveis à prestação dos serviços contratados e da instalação e manutenção das condições residenciais e técnicas

adequadas ao funcionamento de ERPI em condições de segurança e conforto dos utentes e colaboradores;

- c) Elaborar e executar planos, sistemas e procedimentos destinados a garantir a proteção dos utentes contra abuso, assédio, negligência e maus-tratos, a qualidade nutricional e higio-sanitária dos alimentos, a higiene e segurança das instalações e a proteção de dados pessoais;
- d) Gerir a ERPI com prudência e diligência, da forma mais adequada a garantir a qualidade dos serviços, a sustentabilidade financeira e os demais objetivos definidos na Norma 3ª, n.º 2;
- e) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parceiros da ERPI;
- f) Cumprir e fazer cumprir o presente regulamento e as obrigações contratualmente estabelecidas;
- g) Auscultar os utentes e seus familiares quanto aos serviços prestados e a qualquer assunto relevante para a sua segurança, saúde e bem-estar;
- h) Manter atualizados os processos dos utentes.

NORMA 34ª | DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES

1. São direitos dos colaboradores da ERPI:

- a) Serem tratados com respeito, urbanidade pelos dirigentes e outros colaboradores do CCF, utentes, familiares e cuidadores, não se considerando como falta de respeito ou urbanidade a conduta de utente que resulte de perturbação mental;
- b) Pronunciar-se sobre qualquer aspeto relevante para a segurança, saúde, conforto e ou bem-estar dos utentes, ou para o funcionamento da ERPI, desde que o faça pelo modo e no momento adequado e perante as pessoas com competência para tal;

2. São deveres dos colaboradores da ERPI:

- a) Todos os deveres que decorram da ordem jurídica portuguesa e europeia, e todos os deveres consignados nas leis e contratos aplicáveis;
- b) Tratar os utentes com todo o respeito, urbanidade, dignidade que decorrem da sua condição humana, com todo o cuidado e carinho que decorrem da sua condição de pessoas idosas e com toda a diligência, profissionalismo, imparcialidade e qualidade que decorrem da natureza das funções e do trabalho a executar;
- c) Estarem atentos às situações, ocorrências, necessidades e desejos dos utentes;
- d) Reportar a quem de direito, designadamente à equipa técnica, à direção técnica da ERPI, de forma pronta, verdadeira e completa, verbalmente ou por registo escrito sempre que for esse o procedimento mais adequado e ou definido pela direção técnica, todas as situações ou ocorrências que possam configurar abuso, assédio, negligência ou maus tratos, bem como quaisquer outras situações, ocorrências ou anomalias que possam afetar os utentes ou o funcionamento da ERPI, bem como necessidades ou desejos dos utentes;

- e) Respeitar a vontade e liberdade dos utentes no tocante ao uso dos seus bens pessoais e à sua imagem, salvo os casos de perturbação mental dos utentes que requerem um tratamento especial, sob a orientação da direção técnica;
- f) Frequentar com proveito as ações de formação propostas pelo CCF, em ordem a uma melhoria contínua da qualidade de prestação do seu serviço;
- g) Respeitar a intimidade e reserva da vida privada dos utentes, abstendo-se de divulgar, comentar ou comentar fora do âmbito estritamente profissional e funcional todo e qualquer facto de que tenha tomado conhecimento;
- h) Não reproduzir, copiar, transcrever, transmitir ou partilhar documento ou registo relativo a algum utente ou ao funcionamento da ERPI, nem divulgar ou comentar externamente qualquer documento, facto ou ocorrência no funcionamento do CCF;
- i) Não fotografar ou filmar utentes, aposentos de utentes, ainda que estes não estejam presentes ou identificáveis;
- j) Não aceder à correspondência ou registos de telecomunicações de utentes e seus familiares;
- k) Reportar e entregar à direção técnica todos e quaisquer bens ou valores que lhes tenham sido entregues por qualquer utente ou familiar, seja para os guardar ou a título de gratificação, tendo em conta o disposto na Norma 28ª, n.º 2;
- l) Respeitar o bom nome do CCF, dos colaboradores e utentes;
- m) Zelar pelos bens dos utentes, do CCF e dos demais colaboradores;
- n) Não exercer, junto dos utentes, familiares ou outros colaboradores do CCF, ainda que a pedido dos mesmos, atividade alguma de oferta, venda, promoção ou divulgação de quaisquer bens ou serviços;
- o) Não exercer, junto dos utentes, familiares ou outros colaboradores do CCF, ainda que a pedido dos mesmos, atividade alguma de divulgação ou propaganda política ou religiosa;
- p) Cumprir com rigor, zelo e diligência, todas as ordens, instruções e procedimentos definidos pela direção técnica e confirmar junto da mesma toda e qualquer indicação que surja em contrário;
- q) Colaborar, em geral, com todos os superiores hierárquicos e demais colaboradores do CCF na prossecução dos objetivos da ERPI.

NORMA 35ª | DIREITOS E DEVERES DO REPRESENTANTE LEGAL E FAMILIARES E/OU PESSOA DE REFERÊNCIA

1. São direitos e deveres do representante legal e ou da família do utente ou da pessoa de referência:

- a) Participar no processo de candidatura e inscrição na ERPI, facultando as informações e documentação necessária;

- b) Participar na elaboração e execução do Programa de Acolhimento e Integração do utente, disponibilizando informações úteis e facilitadoras ao processo de integração e desenvolvimento do utente como por exemplo as rotinas, outros hábitos, gostos e/ou interesses;
 - c) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, execução e atualização do Plano Individual de Cuidados do utente, caso este o deseje;
 - d) Participar nas atividades de animação abertas à família e à comunidade;
 - e) Informar-se e ser informado sobre os direitos e responsabilidades que decorrem da sua condição de representante legal ou familiar de utente da ERPI, nomeadamente sobre as normas legais, regulamentares e contratuais aplicáveis;
 - f) Assumir as responsabilidades decorrentes do contrato de prestação de serviços, bem como outras que decorram legalmente da condição de representante legal, gestor de negócios ou cuidador;
 - g) Acompanhar o utente para fins de semana, férias ou outros dias de interesse comum, bem como em deslocações ao exterior que sejam necessárias ou, facultativamente, nas atividades previstas na norma 21.^a, números 2 e 3, de acordo com as regras e os procedimentos acordados com a direção técnica;
 - h) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
 - i) Zelar pela boa conservação da residência, dos seus bens e equipamentos.
- 2. São também direitos do representante legal e ou da família do utente ou da pessoa de referência:**
- a) O respeito pelos seus direitos fundamentais, designadamente a integridade física e moral, a identidade pessoal, a reserva de intimidade privada e familiar, a inviolabilidade da correspondência e a proteção de dados pessoais;
 - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas, bem como pelos seus usos e costumes que não colidam com a ordem jurídica portuguesa e europeia;
 - c) Aceder à informação relevante e não reservada sobre a vida, a evolução do estado de saúde, do estado emocional do utente e de todas as situações ou ocorrências com incidência no mesmo;
 - d) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria dos serviços prestados pela ERPI;
 - e) Ter acesso à direção técnica e à equipa técnica da ERPI em tempo útil e nas condições definidas no presente regulamento e nos procedimentos definidos;
 - f) Todos os demais direitos previstos no presente regulamento ou na legislação em vigor.
- 3. São também deveres do representante legal e ou da família do utente:**
- a) Respeitar os direitos dos utentes, dos respetivos familiares ou curadores, dos colaboradores do CCF e do próprio CCF;

- b) Cumprir com pontualidade as responsabilidades que decorram da sua condição de representante legal ou familiar, do presente regulamento e do contrato de prestação de serviço em que tenha sido parte;
 - c) Fornecer à direção técnica do CCF todas as informações e documentos que lhe sejam solicitados, bem como outros que considerem úteis para o Processo Individual do utente, para atualizar a informação relevante;
 - d) Facultar à direção técnica da ERPI os contactos, manter esta informação atualizada e estar disponível para ser contactado pela equipa técnica do CCF;
 - e) Cumprir as normas e procedimentos previstos no presente regulamento ou definidos pela direção técnica da ERPI;
 - f) Zelar pela boa conservação da residência, dos seus bens e equipamentos.
4. **Para além dos direitos e deveres referenciados nos números anteriores, o estatuto de familiar de referência ou de instituição de referência envolve:**
- a) O dever especial de acompanhamento da situação e evolução do utente, bem como a atualização e disponibilidade de contacto com o CCF;
 - b) A responsabilidade solidária, como devedor principal, pelo pagamento das participações ou mensalidades bem como de quaisquer outros valores referentes a serviços prestados pela ERPI;
 - c) A responsabilidade pelo transporte, acolhimento e encaminhamento do utente nos casos, previstos no presente Regulamento, de inadaptação do utente ou de cessação, suspensão ou interrupção do serviço de ERPI.

NORMA 36ª | DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS

1. São aplicáveis aos voluntários, todos os direitos e deveres previstos para os colaboradores da ERPI que não sejam exclusivamente aplicáveis a colaboradores em regime não voluntário.
2. O trabalho dos voluntários não é remunerado nem gratificado, sem prejuízo do reembolso das despesas suportadas para concretizar tarefas expressamente solicitadas pela direção técnica com menção do direito a esse reembolso.
3. Os voluntários não podem aceitar donativo, gratificação ou compensação da parte de utentes, familiares, colaboradores ou outros voluntários, sendo-lhes aplicável o disposto nas Normas 28ª, n.º 2 e 34ª, n.º 3, alínea k).

CAPÍTULO V – INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO

NORMA 37ª | LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. O CCF tem disponível livro de reclamações (físico e online), em conformidade com a legislação em vigor.
2. Os familiares dos utentes da ERPI são também considerados utentes para efeitos de acesso ao uso do livro de reclamações.

NORMA 38ª | ENVIO DE DOCUMENTOS

1. Salvo obrigação contratual em contrário, a entrega de quaisquer documentos aos utentes, representantes legais ou familiares, far-se-á pelo meio mais acessível para ambas as partes.
2. Os pedidos de pagamento de despesas serão enviados por correio eletrónico acompanhados de nota discriminativa, ficando as faturas, recibos ou outros comprovativos em papel guardados na ERPI para serem entregues em mão ao utente ou ao(s) familiar(es) de referência.

NORMA 39ª | PROTEÇÃO DE UTENTES

1. Cabe à direção do CCF elaborar, atualizar e executar um Manual de Prevenção e Gestão de Situações de Abuso, Assédio, Negligência e Maus-Tratos, para ser utilizado na formação dos colaboradores de todas as respostas sociais e nas respetivas atividades diárias.
2. Os deveres incluídos no Manual referido no número anterior, bem como o dever de reportar a que se refere o número seguinte, fazem parte dos deveres de conduta profissional dos colaboradores da ERPI, considerando-se a violação de algum desses deveres, ainda que a título de negligência, como desobediência grave e passível de sanção disciplinar, nos termos da lei.
3. É obrigatório, para todo e qualquer colaborador da ERPI, reportar imediatamente à direção técnica, com verdade, pormenor e rigor, toda e qualquer situação ou ocorrência que possa envolver abuso, negligência, assédio ou maus-tratos.
4. A direção técnica, sempre que seja detetada ou reportada uma situação ou ocorrência que possa envolver abuso, negligência, assédio ou maus-tratos, está obrigada a seguir os procedimentos previstos no Manual referido no número 1, designadamente:
 - a) Investigar a ocorrência no mais curto espaço de tempo possível, ouvindo as pessoas envolvidas e reunindo as demais provas;
 - b) Tomar as medidas necessárias e urgentes para proteção dos utentes que possam ter sido, estar a ser e vir a ser vítimas;
 - c) Elaborar um relatório que reúna e enuncie todas as provas, diligências, medidas preventivas, factos apurados, conclusões e proposta de medidas a tomar pela direção do CCF.
5. **Não haverá tolerância nem encobrimento de situação ou ocorrência alguma em que se tenha confirmado a prática de abuso, negligência, assédio ou maus-tratos, pelo que essas situações ou ocorrências serão comunicadas:**
 - a) Ao representante legal do utente vítima e ou aos familiares de referência;
 - b) Ao Ministério Público, nos casos em que a ocorrência possa configurar crime ou contraordenação.

NORMA 40ª | REGIME JURÍDICO DE MAIOR ACOMPANHADO

1. O regime de maior acompanhado (Lei n.º 49/2018 de 14 de agosto) é um mecanismo legal que protege pessoas maiores de idade que, devido a condições de saúde, deficiência ou outras circunstâncias, não conseguem gerir autonomamente os seus direitos e responsabilidades.

2. Quando o utente não seja capaz de gerir, com autonomia, a sua própria vida (direitos, deveres, responsabilidades), compete à Instituição informar o utente e seus familiares ou pessoa de referência da existência deste Regime Jurídico que visa assegurar ao utente o seu bem-estar e o pleno exercício de todos os direitos e deveres.

NORMA 41ª | PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

1. O CCF garante a proteção dos dados pessoais dos utentes em conformidade com a legislação em vigor, nomeadamente os dados referidos nas normas 7ª, n.º 11, 10ª e 39ª, n.º 4, do presente regulamento.
2. Todo e qualquer processamento de dados pessoais dos utentes que não seja obrigatório por força de lei, carece do consentimento do próprio ou do seu representante legal, expresso em contrato ou outro documento ou modo válido de manifestação de vontade.
3. O utente e ou o seu representante legal tem direito a aceder aos dados pessoais detidos e processados pelo CCF, bem como a promover a sua atualização e correção.
4. Cabe à direção do CCF assegurar os meios técnicos necessários para garantir a segurança e a reserva de acesso dos dados pessoais contidos em suporte de papel ou informático.
5. Cabe à direção técnica da ERPI a responsabilidade pelo processamento de dados no âmbito da resposta social.
6. Todos os colaboradores que acedam a dados pessoais dos utentes estão obrigados a sigilo sobre os mesmos, não podendo efetuar cópia, transmissão ou qualquer outro processamento que não seja o definido pela direção técnica, nem podendo comentar qualquer informação fora ou dentro da instituição.
7. O CCF preservará os dados pessoais enquanto forem necessários, assegurando a sua eliminação quando deixarem de ser necessários para a prestação de serviços da ERPI ou pseudonimização quando forem úteis para efeitos de estatística ou registo histórico.
8. Todas as informações ou documentos referidos no presente regulamento, referentes às pessoas candidatas e ou utentes ou seus familiares, constituem dados pessoais abrangidos pelas normas de proteção de dados estabelecidas na legislação em vigor e no presente regulamento, pelo que toda a informação será processada com proteção especial e reserva de acesso às pessoas que, em razão das suas funções, devam poder ter acesso a esses dados.
[Portaria 67/2012, 9.º, n.º 2]

CAPÍTULO VI - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 42ª | ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas aos utentes ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua

entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, caso discordem das alterações introduzidas no texto das normas.

3. O presente Regulamento será facultado ao utente e ou ao seu representante legal, valendo o email de envio como confirmação do conhecimento do Regulamento e aceitação do mesmo.
4. O CCF facultará ainda a consulta do regulamento interno através da página do CCF na internet, bem como o envio de cópia digital por correio eletrónico ou, para os utentes, representantes legais ou familiares que não disponham de acesso à internet, a consulta nas instalações da ERPI
5. Qualquer alteração ao presente regulamento será comunicada ao Instituto da Segurança Social, I.P. até 30 dias antes da sua entrada em vigor.

NORMA 43ª | INTERPRETAÇÃO E INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

1. Cabe à direção do CCF o esclarecimento de quaisquer dúvidas de interpretação das normas do presente regulamento.
2. Cabe à direção do CCF a integração de eventuais lacunas (casos omissos) com recurso à analogia, à formulação de norma consistente com o conjunto do regulamento ou outro método de integração conforme com a legislação em vigor.

NORMA 44ª | ENTRADA EM VIGOR

O presente Regulamento, aprovado em reunião de direção do Centro de Cooperação Familiar, a 26 de janeiro de 2026 entra em vigor no dia 02 de março de 2026.

Carcavelos, 26 de janeiro de 2026

Pela Direção,

Presidente: _____

Tesoureira: _____

ANEXO I – ESPAÇOS E RECURSOS DA RESPOSTA SOCIAL DE ERPI

Espaços/Recursos	Qnt.
Quartos individuais	70
Quartos duplos	3
WC privativas (nos quartos)	34
WC partilhadas	17
Banho assistido	5
Salas de Estar /Atividades	6
Salas de visitas	4
Refeitórios	2
Cozinha e Copa	1
Terraço/Esplanada	2
Salão de eventos e atividades	1
Outras instalações sanitárias	
Lavandaria + Engomadoria	1
Sala de Enfermagem	1
Gabinete de saúde	1
Sala de Fisioterapia	1
Receção	1
Gabinete do(a) diretor(a) técnico(a)	1
Gabinete de Serviço Social	1
Gabinete – Coord Pessoal + Anim.	1
Capela	1
Biblioteca	1
Armazém, despensa e arrumação	5
Garagem	1
Viaturas	3
Espaço exterior arborizado c/ acessibilidade	

ANEXO II – HORÁRIO DE VISITA

[Portaria 67/2012, 14.º, n.º 1, c)]

CCF – Fátima – Lar Betânia
Das 11.00h às 12.00h
Das 14.00h às 18.00h

ANEXO III – HORÁRIO DAS REFEIÇÕES

Refeição	
Pequeno-almoço	entre as 08.30h e as 10.00h
Almoço	entre as 11.30h e as 13.00h
Lanche	entre as 15.00h e as 16.00h
Jantar	entre as 18.30h e as 20.00h
Ceia	entre as 21.30h e as 22.30h

**Cuidamos a família.
Transformamos a sociedade.**

Rua de Luanda, 256
2775-369 Carcavelos
Tel. 214 588 520

www.ccfamiliar.pt