

REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS 1

Elaborado	Aprovado	Data	Revisão	Conteúdo da revisão
Equipa Técnica	PCA: Felisbela	24/04/2015	00	Redação da versão original.
Equipa Técnica	PCA: Felisbela	01/04/2016	01	Adaptação regulamentar e de
Equipa Técnica	PCA: Felisbela	13/01/2017	02	Adaptação de procedimentos.
Equipa Técnica/DQ	PCA: Felisbela	04/07/2018	03	Adaptação de procedimentos.
Equipa Técnica/DQ	PCA: Felisbela	13/11/2019	04	Adaptação de procedimentos.
Equipa Técnica/DQ	PCA: Felisbela	10/12/2020	05	Adaptação de procedimentos.
Equipa Técnica/DQ	PCA: Felisbela	29/12/2022	06	Revisão geral.
Equipa Técnica/DQ	PCA: Hugo Lacerda	20/04/2023	07	Adaptação a questões decorrentes da visita de acompanhamento à resposta social.
Equipa Técnica/DQ	PCA: Hugo Lacerda	07/02/2024	08	Revisão geral.
Equipa Técnica/DQ	PCA: Hugo Lacerda	08/05/2026	09	Revisão geral.

ÍNDICE

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	5
Artigo 1.º - Âmbito de aplicação	5
Artigo 2.º - Legislação aplicável.....	5
Artigo 3.º - Objetivos do Regulamento Interno.....	6
Artigo 4.º - Objetivos da Resposta Social	6
Artigo 5.º - Serviços prestados	6
CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES	8
Artigo 6.º – Condições de Admissão.....	8
Artigo 7.º – Candidatura	8
Artigo 8.º - Critérios de Admissão	9
Artigo 9.º - Lista de Candidatos/Atualização da Lista de Candidatos.....	9
Artigo 10.º - Admissão.....	10
Artigo 11.º - Contrato de Prestação de Serviços	10
Artigo 12.º - Extinção do contrato de prestação de serviços	11
Artigo 13.º - Acolhimento de novos utentes	11
Artigo 14.º - Processo Individual do Utente	12
Artigo 15.º - Processo Individual de Cuidados (PIC).....	12
CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO	13
Artigo 16.º - Instalações.....	13
Artigo 17.º - Horário de funcionamento.....	13
Artigo 18.º - Atendimento	13
Artigo 19.º - Horário de visitas	14
Artigo 20.º - Quadro de Pessoal.....	14
CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	14
Artigo 21.º - Cálculo do Rendimento	14
Artigo 22.º - Tabela de participações	16
Artigo 23.º - Pagamento de Participação Familiar Mensal	17
Artigo 24.º - Revisão da Participação Familiar.....	17
Artigo 25.º - Efeitos do não pagamento de participações familiares.....	17
Artigo 26.º - Interrupção da prestação de serviços por iniciativa do utente/responsável	18

REGULAMENTO INTERNO

Artigo 27.º - Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador	18
CAPÍTULO V – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS	18
Artigo 28.º - Alimentação	18
Artigo 29.º - Cuidados de Imagem e Conforto	19
Artigo 30.º - Tratamento da roupa de uso pessoal do utente	19
Artigo 31.º - Atividades de Animação Sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais	19
Artigo 32.º - Apoio no desempenho das atividades de vida diária.....	20
Artigo 33.º - Saídas ao exterior	20
Artigo 34.º - Cuidados de Enfermagem e acesso a cuidados de saúde	20
Artigo 35.º - Administração de Fármacos	21
Artigo 36.º - Produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia	21
Artigo 37.º - Depósito e guarda de bens do utente.....	22
CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES.....	22
Artigo 38.º - Direitos e Deveres dos utentes	22
Artigo 39.º - Direitos e Deveres dos familiares e Pessoas de Referência	23
Artigo 40.º - Direitos e Deveres do CASCI.....	24
CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS.....	25
Artigo 41.º - Óbito.....	25
Artigo 42.º - Gestão de maus tratos/negligência	25
Artigo 43.º - Parcerias e Voluntariado	26
Artigo 44.º - Divulgação de Imagens.....	26
Artigo 45.º - Proteção de dados pessoais.....	26
Artigo 46.º - Alterações ao Regulamento Interno	26
Artigo 47.º - Integração de Lacunas.....	27
Artigo 48.º - Livro de Reclamações e de Elogios/Caixa de Sugestões	27
Artigo 49.º - Livro de registo de ocorrências	27
Artigo 50.º - Foro competente	27
Artigo 51.º - Entrada em vigor/Divulgação	27

REGULAMENTO INTERNO
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS (ERPI)

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º - Âmbito de aplicação

O CASCI tem um acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 22/12/2014, para o desenvolvimento da resposta social de Estrutura Residencial Para Idosos 1 (ERPI) sito na Avenida 25 de Abril, n.º 148, Ílhavo.

Artigo 2.º - Legislação aplicável

1. A legislação a aplicar é a que se encontre em vigor relativamente ao funcionamento da resposta social da ERPI, designadamente:

- a) Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, na sua versão consolidada, aprova o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- b) Lei n.º 30/2013, de 8 de maio, que estabelece as bases gerais do regime jurídico da economia social, a qual inclui as IPSS;
- c) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na sua versão consolidada, que 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, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social;
- d) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, na sua versão consolidada, que define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- e) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, na sua versão consolidada, que define o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
- f) Regulamento União Europeia n.º 2016/679, de 27 de abril, Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) e a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto;
- g) Compromisso de Cooperação em vigor;
- h) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação;
- i) Contrato Coletivo de Trabalho celebrado entre a CNIS e a FEPCES publicado no BTE n.º 21/2024, estendido por Portaria de Extensão 61/2025/1, de 27 de novembro;
- j) Estatutos do CASCI.

Artigo 3.º - Objetivos do Regulamento Interno

O presente Regulamento Interno tem como objetivos:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes;
- b) Estabelecer as condições, os critérios e os procedimentos de admissão;
- c) Definir os cuidados e serviços a prestar aos utentes;
- d) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
- e) Promover a participação ativa dos utentes e responsáveis ao nível da vida da Resposta Social (RS).

Artigo 4.º - Objetivos da Resposta Social

1. Constituem objetivos da ERPI:

- a) Proporcionar cuidados permanentes e adequados à condição biopsicossocial das pessoas idosas;
- b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;
- c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento;
- d) Potenciar a inclusão social;
- e) Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;
- f) Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com o respeito pela individualidade, interesses e capacidade, bem como pela privacidade de cada pessoa e família;
- g) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades da ERPI;
- h) Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreatajuda e o espírito de comunidade;
- i) Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal e das altas hospitalares.

Artigo 5.º - Serviços prestados

1. A ERPI assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Alimentação adequada às necessidades dos utentes, respeitando as prescrições médicas;

- b) Refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e reforço;
- c) Cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem;
- d) Tratamento da roupa;
- e) Higiene dos espaços;
- f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas de estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades físicas e psíquicas e expectativas dos utentes;
- g) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos utentes;
- h) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar;
- i) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
- j) Cuidados de enfermagem primários e de nutrição, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- k) Administração de fármacos, mediante prescrição médica;
- l) Assistência religiosa e/ou espiritual.

2. A ERPI deve permitir:

- a) A convivência social com utentes e com os familiares e amigos, cuidadores e comunidade – também a promoção, sempre que possível, da intergeracionalidade;
- b) A promoção da inclusão social com recurso a estruturas comuns e a outras da comunidade, com o objetivo de concretizar o bem-estar físico, emocional e social dos seus utentes;
- c) A participação dos familiares no apoio ao utente, sempre que possível e desde que este apoio contribua para o seu bem-estar e equilíbrio psicoafetivo;
- d) A convivência referida na alínea a) poderá ser sujeita a restrições ou suspensa, com base no estado de saúde do utente e/ou eventuais medidas decretadas pelo Governo e/ou Autoridade de Saúde competente e outras que se justifiquem.

3. A entrega e preparação das tomas da medicação e/ou outros produtos farmacêuticos são da responsabilidade do utente/pessoa de referência.

4. A ERPI assegura, dentro da sua competência e capacidade funcional, outros serviços, mediante pagamento, separadamente da comparticipação familiar e sempre solicitados/autorizados previamente pelo utente ou seu responsável/representante, em documento próprio (consultar Tabela de Valores a cobrar em vigor, em anexo ao presente Regulamento Interno), nomeadamente:

- a) Cuidados de imagem (cabeleireiro, depilação, manicura, pedicura, etc.);
- b) Produtos de incontinência (fraldas e/ou pensos de incontinência);
- c) Acompanhamento e/ou transporte do utente;

- d) Transportes por requisição (p.e. bombeiros);
- e) Apósitos;
- f) Suplementos e/ou outros;
- g) Fisioterapia;
- h) Etiquetas térmicas para identificação das roupas;
- i) Ajudas técnicas (cadeira de rodas, andarilhos, etc.);
- j) Outros cuidados desde que adequados às necessidades e interesses dos utentes, quando solicitado.

5. Sempre que os utentes/responsáveis não entreguem atempadamente os pacotes de produtos de incontinência (fraldas e/ou outros) será utilizado o pacote de produtos de incontinência utilizado pelo CASCI.

CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES

Artigo 6.º – Condições de Admissão

1. São condições de admissão na ERPI:

- a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
- b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos em situação de exceção devidamente justificada;
- c) Ter procedido à inscrição para admissão na resposta social;
- d) A resposta social dispor de capacidade para acolher o utente.

2. A ERPI pode destinar-se, ainda, a proporcionar alojamento em situações pontuais decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade do descanso do cuidador.

Artigo 7.º – Candidatura

1. Para efeito de admissão, o candidato ou representante legal poderá efetuar a sua inscrição através do preenchimento de uma Ficha de Candidatura, fornecida na Secretaria Geral do CASCI ou na própria ERPI, na qual confirma a vontade de integrar a resposta social, que constituirá parte integrante do processo do utente, se o mesmo for admitido à resposta, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- a) Documento de identificação, cumprindo os pressupostos e requisitos legais exigíveis para o efeito;
- b) Comprovativos dos rendimentos do utente (entrega da Declaração de IRS, nota de liquidação e comprovativo da pensão);

- c) Declaração comprovativa das despesas com a aquisição de medicação para doenças crónicas, habitação e transporte;
- d) Comprovativo de residência;
- e) Documento comprovativo do recebimento e aceitação do presente Regulamento Interno, assim como, do regulamento de visitas;

2. A Ficha de Candidatura poderá ser entregue em reunião presencial mediante marcação com a Direção Técnica, e será posteriormente encaminhada para a Direção do Departamento de Acolhimento (DDA) ou através de correio eletrónico para [**erp.idosos1@casci.pt**](mailto:erp.idosos1@casci.pt).

3. Em caso de dúvida, podem ser solicitados esclarecimentos adicionais.

4. Nos casos de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de candidatura devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

5. A candidatura apenas será válida pelo período de um ano, contado a partir da data da sua submissão. Findo esse prazo, o candidato ou representante legal poderão manifestar o seu interesse em manter a candidatura ativa e permanecer na lista de espera, sendo tal manifestação condição necessária para a renovação da validade da candidatura.

Artigo 8.º - Critérios de Admissão

1. São critérios de prioridade na admissão de utentes:

- a) Situação social e economicamente desfavorecida – 20%;
- b) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários – 18%;
- c) Utente de outra resposta social do CASCI – 17%;
- d) Situação de risco (isolamento, abandono, marginalidade, emergência social, ausência de residência) – 15%;
- e) Situação de dependência que não possa ser seguida noutra resposta social – 12%;
- f) Ter um familiar a frequentar a Resposta Social ERPI do CASCI – 10%;
- g) Ser natural/residente no concelho de Ílhavo ou limítrofes – 8%;

2. Para efeitos de desempate, será considerada a ordem de inscrição e permanência na lista de candidatos.

Artigo 9.º - Lista de Candidatos/Atualização da Lista de Candidatos

1. Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas cuja admissão não seja possível por inexistência de vagas ficam automaticamente em lista de candidatos, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão, tal facto é comunicado ao candidato a utente ou responsável/representante.

2. A lista de candidatos será revista anualmente ou sempre que se justifique.

3. O candidato e o responsável/representante devem comunicar as alterações às condições transmitidas aquando da candidatura, que possam interferir com a aplicação dos critérios de priorização.
4. Quando o candidato e o representante/responsável informam que não têm interesse em permanecer na “Lista de candidatos”, a Direção Técnica da ERPI regista a vontade do mesmo no impresso de candidatura e arquiva por um período de 1 (um) ano.

Artigo 10.º - Admissão

1. Nos termos do artigo anterior, sempre que surja uma vaga, a lista de candidatos é analisada pela Direção Técnica, a quem compete elaborar a Proposta de Admissão.
2. A Proposta de Admissão terá em consideração as condições e os critérios de admissibilidade constantes do presente Regulamento Interno.
3. É competente para decidir o processo de admissão do utente, o Presidente da Administração em exercício de funções, o qual, poderá delegar, excecionalmente, no Diretor Geral, que aprovará o candidato a admitir.
4. Da decisão será dado conhecimento ao candidato ou responsável no prazo de 7 dias úteis após a data de deferimento, por correio eletrónico e contacto telefónico, que tem 5 dias úteis para se dirigir ao CASCI para formalizar a admissão e entregar toda a documentação necessária para a instrução do processo individual e para se efetuar o cálculo da comparticipação familiar e o contrato de prestação de serviços.
5. Após a formalização da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, o qual terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, a programação e o acompanhamento dos serviços prestados.
6. Neste sentido, deverão ser entregues os documentos comprovativos que constam no n.º 1 do artigo 7.º do presente Regulamento, podendo ser igualmente solicitados os documentos comprovativos referenciados nos números 2 e 3 do artigo 21.º.
7. No ato de admissão é devido o pagamento da primeira comparticipação familiar mensal, podendo haver lugar a uma redução de acordo com o artigo 26.º, n.º 1 deste regulamento interno, se aplicável.
8. O adiantamento de uma comparticipação familiar mensal, como caução, poderá ser exigido no momento da celebração do contrato de prestação de serviços. Porém, este adiantamento pode ser dispensado em caso de manifesta impossibilidade.

Artigo 11.º - Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços com o utente e as pessoas de referência do qual constem os direitos e as obrigações das partes e a discriminação dos serviços, atividades e cuidados a prestar aos residentes que se encontram incluídos na comparticipação familiar mensal.
2. É entregue um exemplar do contrato ao utente e aos restantes outorgantes intervenientes e arquivado outro no respetivo processo individual.

3. O contrato vigora a partir da data de admissão do utente por tempo indeterminado.
4. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada uma adenda pelas partes, em função da evolução das necessidades.

Artigo 12.º - Extinção do contrato de prestação de serviços

1. A extinção do contrato de prestação de serviço pode ocorrer, caso se revelem infrutíferos todos os esforços empreendidos no sentido da resolução das questões a seguir elencadas:
 - a) Incumprimento de regras estabelecidas no processo contratual;
 - b) Inadequação dos serviços às necessidades do utente;
 - c) Insatisfação do utente;
 - d) Dissolução do CASCI e alteração do escopo estatutário para fins incompatíveis com a prestação de serviço da RS;
 - e) Apresentação de falsas declarações.
2. Se uma ou mais destas situações se verificar, a Direção Técnica da ERPI procede a uma avaliação da situação com as partes envolvidas e procurará ultrapassar as dificuldades evidenciadas, fomentando um trabalho conjunto.
3. O utente tem direito à resolução do contrato de prestação de serviços com o CASCI, sempre que considere que este incumpra com os deveres em que se encontra adstrito no presente regulamento.
4. O contrato de prestação de serviços cessa com a morte do utente.

Artigo 13.º - Acolhimento de novos utentes

1. No caso de admissão do candidato, a este e/ou ao responsável/representante são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ERPI, que estejam naquele momento em vigor.
2. É obrigatória a assinatura do contrato de prestação de serviços para efetivação da admissão.
3. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento, é de 30 dias.
4. Durante este período é preenchida a Ficha de Avaliação Diagnóstica (FAD) pela equipa técnica e elaborada a Lista de Bens do utente e implementado um Programa de Acolhimento Inicial (PAI).
5. Em caso de não adaptação do utente, deverá proceder-se à reformulação do PAI, de modo a adequá-lo às suas características e necessidades.
6. Se a inadaptação persistir, existe fundamento para qualquer das partes rescindir o contrato.
7. Findo o período de adaptação são avaliadas as necessidades e potencialidades do utente e elabora-se um Plano Individual de Cuidados (PIC).

Artigo 14.º - Processo Individual do Utente

1. Do processo individual do utente devem constar:

- a) Identificação do utente;
- b) Data de admissão;
- c) Identificação e contacto do familiar ou responsável/representante;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;
- e) Avaliação social da pessoa da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida;
- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Plano Individual de Cuidados (PIC);
- h) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- j) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
- k) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.

2. O Processo Individual do utente é numerado e arquivado em local próprio e de restrito acesso à Direção Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

Artigo 15.º - Processo Individual de Cuidados (PIC)

1. O plano individual de cuidados (PIC) é um instrumento de planeamento, monitorização e avaliação das necessidades, potencialidades e expectativas da pessoa, assim como do seu percurso de vida, que deve integrar, de entre outra informação relevante, os cuidados, serviços e atividades a desenvolver.

2. O PIC é acompanhado por um diagnóstico das necessidades pessoais, familiares e sociais por forma a garantir os serviços, cuidados e atividades adequados.

3. O PIC deve ser monitorizado, acompanhado e avaliado de forma contínua, com a periodicidade obrigatória de seis meses em seis meses, pelo técnico de referência designado, e revisto, sempre que tal seja solicitado pela pessoa residente, ou quem legalmente a represente, ou família ou se verificarem circunstâncias que suscitem a sua alteração, de forma a melhorar a qualidade dos serviços e a melhor adequá-los às suas necessidades e capacidades.

4. O PIC deve ser datado e assinado por todos os profissionais que participam na sua definição, pela pessoa ou por quem legalmente a represente, ou família e pode ser consultado pela pessoa ou por quem a legalmente representa, ou pela sua família, desde que autorizado pelo próprio.

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 16.º - Instalações

1. A resposta social ERPI 1 está sediada na Avenida 25 de Abril, n.º 148, 3830-044 Ílhavo, e as suas instalações são compostas por:

- a) 22 quartos, 5 individuais, 10 duplos e 7 triplos, com instalações sanitárias privativas adaptadas;
- b) 4 salas de estar/atividades;
- c) Cabeleireiro/Barbeiro;
- d) Gabinete técnico;
- e) Gabinete médico/enfermagem;
- f) Sala de reuniões;
- g) Ginásio/Sala de Fisioterapia (comum a outras respostas);
- h) Rouparia;
- i) Secretaria;
- j) Sala de Refeições, copa, despensa de dia;
- k) Vestiário reservado a trabalhadores/as com cacifos e instalações sanitárias com duche;

2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.

3. As áreas de serviços e sala de refeições também são de acesso restrito dos utentes e trabalhadores.

Artigo 17.º - Horário de funcionamento

1. A ERPI funciona todos os dias do ano, 24h por dia.

2. O horário da ERPI será afixado na resposta social, em lugar visível.

Artigo 18.º - Atendimento

1. O atendimento pela Direção Técnica é realizado às quartas-feiras, das 9.30h às 10.30h, sujeito a marcação, excecionalmente, poderá ser noutro horário, desde que acordado previamente.

2. O atendimento geral e o pagamento das participações familiares é efetuado nas instalações da ERPI ou na sede, durante o horário de expediente afixado em local visível. O horário da ERPI é das 9:00h às 12:30h e das 14:00h às 17:00h e na sede é das 9:00h às 13:00h e das 14:00h às 18:00h.

3. Caso se justifique, o atendimento pode ser realizado por videoconferência.

Artigo 19.º - Horário de visitas

1. O horário de visitas é preferencialmente das 14:00h às 18:00h todos os dias, de acordo com Regulamento Interno de Visitas a Utentes.
2. As exceções deverão ser fundamentadas, analisadas e aprovadas pelo CASCI, por escrito.
3. As visitas são marcadas por telefone ou presencialmente, registadas numa agenda própria para o efeito.
4. O CASCI, mediante informação da Direção Técnica, pode restringir a entrada a visitas que provoquem alterações comportamentais no utente ou no ambiente normal da ERPI.
5. As visitas a utentes poderão ser suspensas ou condicionadas, caso se verifique a existência de circunstâncias que o justifiquem (pandemia, surto de doença infetocontagiosa, entre outras) e/ou por decreto governamental/decisão da Autoridade de Saúde competente.

Artigo 20.º - Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal afeto à ERPI encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, a formação e o conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor e o acordo de cooperação estabelecido com a Segurança Social. O horário é distribuído por 3 turnos (manhã, tarde e noite), de forma a assegurar o funcionamento 24 horas/dia, 7 dias/semana.
2. A Direção Técnica desta ERPI é assegurada por um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir a resposta social, sendo responsável, perante a Direção Geral/Administração, pelo seu funcionamento geral.
3. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um/a trabalhador responsável por si designado.

CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

Artigo 21.º - Cálculo do Rendimento

1. O cálculo para apuramento do montante de rendimento per capita mensal do agregado familiar é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = (RAF/12 - D)N$$

Sendo que:

RC= Rendimento per capita mensal;

RAF= Rendimentos do agregado familiar (anual ou anualizado);

D= Despesas mensais fixas;

N= número de elementos do agregado familiar.

2. Para efeitos de determinação do montante de Rendimentos do Utente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:

Rendimentos do agregado familiar:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais - é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados;
- c) 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 seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência), sem prejuízo do disposto no n.º 11.3.4 e 11.3.5 do Anexo da Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho;
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais - os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

O disposto no parágrafo anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite.

- g) De capitais – rendimentos definidos no artigo 5.º 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 daquela percentagem.
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

3. Consideram-se as seguintes despesas fixas do agregado familiar:

- a) Impostos e taxas necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda ou prestação de aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transporte até ao limite da tarifa de transporte da zona de residência;

d) Despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

3.1 Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do n.º 3, o CASCI estabelece como limite máximo do total das despesas a considerar o valor da RMMG. Nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, será considerado o valor real da despesa.

4. O agregado familiar a considerar na resposta social de ERPI é apenas o destinatário da resposta social.

Artigo 22.º - Tabela de participações

1. O valor da participação familiar mensal é apurado pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita, variável entre 75% a 90%, de acordo com o grau de dependência do utente.

2. O grau de dependência é determinado através da Escala de Barthel (ou outra oficialmente reconhecida) aplicando-se a seguinte tabela:

Pontuação da escala	Percentagem a aplicar ao rendimento per capita do utente
≥ 90 pontos (independente)	75%
75 – 89 (dependência ligeira)	80%
50-74 (dependência moderada)	85%
<50 pontos (dependência grave)	89%
Complemento de dependência deferido (1.º ou 2.º grau)	90%

3. A percentagem de 90% só pode ser aplicada quando o utente beneficie ou tenha requerido o complemento de dependência, caso o pedido seja indeferido, a percentagem será ajustada.

4. Em situação em que se verifique o 1.º e 2.º grau de dependência fica dispensada a aplicação da escala de Barthel.

5. Quanto à prova dos rendimentos do utente:

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos comprovativos da real situação do utente;

b) No caso da não apresentação da declaração de IRS, por falta de rendimentos, deve apresentar declaração de não rendimentos;

6. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos e após diligências que considerem adequadas pode o CASCI convencionar um montante de participação familiar até ao limite da participação familiar máxima.

7. A falta de entrega dos documentos referidos nas alíneas do n.º 5, no prazo concedido para o efeito, determina a aplicação da participação familiar máxima.

8. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

9. Em caso de alteração ao preçário da resposta social de ERPI (serviços extra não contemplados na participação familiar mensal) em vigor, afixado na resposta social, este é revisto por decisão da Administração no início do mês de janeiro com aviso

prévio de 30 dias.

10. A comparticipação familiar mensal é composta pela comparticipação do utente, apurada nos termos do n.º 1 deste artigo e do artigo anterior e pode ser complementada por uma comparticipação adicional dos descendentes/familiares ou responsáveis, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada.

11. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o número de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação.

12. Para negociação do valor de comparticipação assumido pelos familiares será tido como referência o custo médio do utente de ERPI apurado no ano transato, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.

Artigo 23.º - Pagamento de Comparticipação Familiar Mensal

1. O pagamento da comparticipação familiar mensal é efetuado nos Serviços Administrativos, na Sede do CASCI, no horário de expediente ou, preferencialmente, por transferência bancária, até ao oitavo dia útil do mês a que respeita, após disponibilização das faturas através de correio eletrónico, na resposta social e/ou na Secretaria Geral.

2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado previamente ou no período, imediatamente, posterior à sua realização.

Artigo 24.º - Revisão da Comparticipação Familiar

1. As comparticipações familiares são revistas, anualmente, no início do mês de setembro, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita*, na alteração do grau de dependência do utente, em conformidade com a Escala e/ou atribuição do complemento por dependência.

2. A revisão é documentada no processo individual do utente e comunicada por escrito ao responsável.

3. Qualquer pedido de revisão da comparticipação deve ser efetuado por escrito, dirigido à Administração do CASCI.

4. As revisões das comparticipações familiares são formalizadas através de uma adenda ao contrato de prestação de serviços.

Artigo 25.º - Efeitos do não pagamento de comparticipações familiares

1. O não pagamento de comparticipação familiar implicará juros de mora, à taxa de juro legal prevista pela portaria nº 291/2003, de 8 de abril.

2. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, após realizada análise individual da situação a instituição recorrerá aos meios legais ao dispor.

3. A falta de pagamento das atividades/serviços extra requeridos e não contratualizados, de carácter excecional, pelo período de 30 dias tem como consequência a suspensão imediata dos mesmos.

Artigo 26.º - Interrupção da prestação de serviços por iniciativa do utente/responsável

1. Há lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda os 15 dias seguidos.
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, sempre que possível, com 8 dias de antecedência.
3. Consideram-se ausências justificadas para efeitos do n.º 1 do presente artigo: férias e internamento, cuidados continuados, entre outros.

Artigo 27.º - Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por morte do utente.
2. Por iniciativa do utente/responsável, a denúncia do contrato de prestação de serviços é feita, por escrito, ao CASCI, sempre que possível, 30 dias antes de sair da resposta social. Aplica-se uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, se a cessação ocorrer até dia 15 do mês em que produz efeitos. Após esta data, o pagamento da comparticipação familiar mensal referente ao mês da produção de efeitos da cessação é efetuado na totalidade.
3. Nos casos em que a cessação ocorrer por morte, no início do mês (até dia 14 de cada mês), aplica-se a redução da comparticipação familiar mensal de 10%, não se verificando qualquer desconto adicional/proporcional, independentemente da data de ocorrência. Caso a cessação ocorra por morte a partir do dia 15 (inclusive), a comparticipação familiar é paga na totalidade.

CAPÍTULO V – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Artigo 28.º - Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço a partir das 8:00h, reforço da manhã a partir das 10:00h, almoço a partir das 12:00h, lanche a partir das 15:30h, jantar a partir das 18:30h e ceia a partir das 22:00h.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada tendo por base as características e as necessidades nutricionais dos utentes.
3. Sempre que surjam alterações à ementa estas são afixadas junto da ementa semanal, antecipadamente.
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico ou nutricionista, são de cumprimento obrigatório.
5. Os alimentos que venham do exterior para os utentes, devem ser dados a conhecer à entrada, para se proceder ao seu registo e recolha da amostra.
6. Não é permitido ter alimentos nos quartos.
7. É proibido a utentes e/ou suas famílias ou visitas a introdução de bebidas alcoólicas na resposta social.
8. A área de refeições é de acesso restrito aos utentes e trabalhadores, salvo exceções devidamente fundamentadas, analisadas

e autorizadas pelo CASCI.

9. O CASCI incentiva à celebração do aniversário dos utentes. Para o efeito, o responsável/representante/família pode trazer um bolo, desde que não contenha cremes e, no caso de não ser confeccionado em casa, tenha indicação do prazo de validade conforme. Se assim o desejar, o utente e/ou responsável/representante/família pode solicitar ao CASCI a aquisição de um bolo de aniversário, mediante pagamento do respetivo valor, indicado no preçário em vigor.

10. Não se cumprindo as regras previstas nos n.ºs 5, 6 e 7 do presente artigo, o CASCI não se responsabiliza pelas eventuais consequências que possam decorrer desse incumprimento.

Artigo 29.º - Cuidados de Imagem e Conforto

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.

2. Os produtos de higiene champô, gel de banho, creme hidratante, pasta dentrífica e creme de barbear) são fornecidos pela Instituição. No caso de o utente necessitar ou pretender utilizar produtos específicos de higiene, o utente/representante deverá fornecê-los.

3. Na prestação de cuidados aos utentes não é permitida a presença de terceiros.

Artigo 30.º - Tratamento da roupa de uso pessoal do utente

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pelo Serviço de Lavandaria do CASCI.

2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas pelo responsável/representante/familiar, em local discreto, para melhor identificação, número de referência atribuído pela resposta social, com uma etiqueta térmica. A ERPI faculta ao responsável/representante/familiar o impresso Lista de Bens do Utente, que deve ser devidamente preenchido e entregue na resposta social com os pertences do utente, que, depois de conferido e assinado pelo trabalhador responsável do turno, fica arquivado no processo do utente.

3. Sempre que as roupas de uso pessoal do utente exijam tratamento especial de limpeza (lavandaria profissional), a responsabilidade pelo tratamento cabe ao utente ou ao seu responsável/representante/família.

4. Sempre que ocorram alterações de bens do utente, deve o responsável/familiar preencher o impresso Lista de Bens do Utente e entregar na ERPI, que, depois de conferido e assinado pelo trabalhador responsável do turno, fica arquivado no processo do utente.

5. O CASCI não se responsabiliza por consequências que advenham do não cumprimento das indicações anteriores.

Artigo 31.º - Atividades de Animação Sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI constam do Plano de Atividades afixado para consulta em local visível. Estas atividades são divulgadas semanalmente, previamente à sua realização.

2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações são da responsabilidade da Direção Técnica. Durante os mesmos os utentes são sempre acompanhados por trabalhadores do CASCI.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família. Todos os passeios são gratuitos desde que não impliquem transporte e alocação de recursos humanos extra; todos os restantes exigem uma comparticipação.
4. Quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo, os familiares ou responsáveis dos utentes devem expressar, por escrito, a sua autorização, quando estes não estejam hábeis para o fazer.
5. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras organizações e entidades da região, ficando o transporte, eventualmente, a cargo do CASCI.

Artigo 32.º - 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, segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados.

Artigo 33.º - Saídas ao exterior

1. As saídas dos utentes ao exterior são livres, salvo prescrição médica e/ou indicação escrita por parte do responsável/representante do utente.
2. As saídas dos utentes são livres e tem por subjacente incentivar a convivência social e familiar. Estas saídas devem ser comunicadas à ERPI antecipadamente e deve ser registado o período de ausência, mesmo quando acompanhados por terceiros. As saídas apenas são condicionadas por indicação clínica ou por outros impedimentos devidamente fundamentados, por entidade idónea. Em situações em que o utente sai sozinho o mesmo deve sempre indicar o sítio onde pretende ir, para caso haja alguma eventualidade a instituição saiba onde procurar.
3. Todas as ocorrências verificadas durante o período de ausência do utente são da sua total responsabilidade ou dos familiares/do responsável/representante que solicitaram a saída ao exterior.
4. O utente ou familiar/responsável/representante deve comunicar a sua saída da/chegada à resposta social.
5. O responsável/representante/família deve, na chegada, entregar o utente a um trabalhador da ERPI, assim como quaisquer produtos ou objetos pessoais (devidamente identificados) que este traga consigo.
6. A hora de entrada e de saída dos utentes devem ser registadas no Registo de entradas e saídas, disponibilizado para o efeito na receção da ERPI.

Artigo 34.º - Cuidados de Enfermagem e acesso a cuidados de saúde

1. A ERPI dispõe de serviços de cuidados de enfermagem, durante o período normal de trabalho dos profissionais de enfermagem, devidamente afixado em local visível nas instalações. Dispõe, adicionalmente, da prestação de serviços médicos,

prestados em horários previamente definidos e afixado num local acessível a utentes e pessoa de referência/família.

2. Os cuidados de enfermagem, incluindo o material necessário à sua prestação corrente, nomeadamente o utilizado no tratamento de feridas, encontram-se incluídos na comparticipação familiar mensal, excetuando-se os materiais e produtos utilizados em tratamentos específicos, realizados por indicação médica expressa ou por opção das famílias, cujos encargos são da responsabilidade do utente ou do seu responsável/representante, mediante informação prévia e acordo escrito.

3. Aos utentes tem de ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal, o utente e/ou responsável, proceder à alteração da residência do utente.

4. A deslocação a consultas médicas e/ou realização de meios complementares de diagnóstico é da responsabilidade do utente desta resposta. Na ausência de familiar/responsável, sempre que necessário, poderá ser solicitado o acompanhamento por trabalhadores da ERPI, de acordo com as regras estabelecidas no artigo 5.º, n.º 4, assim como o estabelecido no contrato de prestação de serviços.

5. O transporte de regresso do Serviço de Urgência ou para Consulta Externa deve ser providenciado pela família do Utente.

6. Em caso de urgência recorre-se aos serviços de saúde disponíveis, designadamente às linhas 112 e Saúde24. O acompanhamento do utente a cuidados de saúde é da responsabilidade da família, pelo que a ERPI não é obrigada a acompanhar o utente ao serviço de urgência. Na eventualidade da família não poder acompanhar o utente:

- a) O CASCI dispõe de um serviço extra que pode ser contratualizado, no qual se inclui o acompanhamento e deslocação de ida e regresso;
- b) Nos termos da alínea anterior, caso o trabalhador não possa acompanhar o utente nos meios de socorro, esta deslocação será feita pelo serviço de táxi ou outro.

7. A ERPI dá conhecimento imediato da situação ao responsável/representante/família. Após essa comunicação, compete ao familiar assegurar o acompanhamento do utente junto dos serviços de saúde.

Artigo 35.º - Administração de Fármacos

1. Aquando da admissão na ERPI, o utente e/ou responsável deve apresentar relatório clínico que contemple os fármacos que, a essa data, o utente cumpre. A partir de então, compete ao médico assistente da ERPI a atualização do guia terapêutico, de acordo com as prescrições medicamentosas efetuadas pelo próprio e/ou por médico externo ao CASCI.

2. A ERPI assegura a administração da medicação mediante prescrição médica.

3. As informações relativas à situação de saúde e medicação administrada são fornecidas pela equipa clínica, quando solicitadas e em horário a combinar, sem prejuízo da normal prestação de cuidados aos utentes.

Artigo 36.º - Produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (cadeiras de rodas, andarilhos e outros) a ERPI pode providenciar a sua aquisição ou o seu empréstimo (desde que disponha destes produtos em nº suficiente para o efeito), visto

que estes apoios não estão incluídos no valor da comparticipação. O utente ou responsável/representante/família é informado do valor acrescido deste tipo de ajudas, caso pretenda que seja a ERPI a proceder à sua aquisição.

2. A ERPI poderá prestar apoio ao utente/representante na instrução do processo de candidatura a apoios para ajudas técnicas junto da Segurança Social.

Artigo 37.º - Depósito e guarda de bens do utente

1. É expressamente proibida a entrada na resposta social de objetos de valor que o utente possa trazer consigo.
2. O CASCI poderá responsabilizar-se por gerir pequenas quantias monetárias fornecidas pela família, não excedendo 10€, para despesas eventuais do utente. A todos os outros casos eventuais aplica-se o regime do maior acompanhado.

CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES

Artigo 38.º - Direitos e Deveres dos utentes

1. A pessoa que reside em ERPI tem direito, nomeadamente, a:

- a) Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
- b) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
- c) Ser informada sobre o funcionamento da ERPI e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;
- d) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expetativas e preferências;
- e) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expetativas face aos serviços e cuidados de que irá beneficiar;
- f) Ser tratada com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- g) Ser informada e orientada sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
- h) Receber visitas de acordo com o Regulamento da ERPI;
- i) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
- j) Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo o direito de ser informado do respetivo tratamento;
- k) Ter acesso à ementa semanal;
- l) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;

m) Ter assegurada a sua mobilidade interna e externa, caso não ponha em risco a sua segurança e a dos restantes utentes.

2. Constituem deveres do utente, nomeadamente, os seguintes:

- a) Colaborar com a equipa da ERPI na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado. Se se registarem novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços;
- b) Tratar com respeito e dignidade os trabalhadores da ERPI e os dirigentes do CASCI;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicação que lhe seja prescrita fora da ERPI;
- d) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e apresentar sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da comparticipação familiar, de acordo com o contrato previamente estabelecido e/ou serviços extras solicitados;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) No âmbito da Candidatura, Admissão e Prestação de Serviços:
 - Declarar com verdade e rigor todas as informações requeridas pelo CASCI, assim como os rendimentos auferidos e as despesas mensais fixas, mediante apresentação de documentação adequada e credível, designadamente de natureza fiscal;
 - Informar o CASCI relativamente a quaisquer alterações relativamente às informações fornecidas e nos rendimentos e/ou despesas apresentadas;
- h) Não perturbar o normal funcionamento da ERPI com atitudes e comportamentos que ponham em causa o bem-estar, a segurança e o descanso dos restantes utentes;
- i) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos.

Artigo 39º - Direitos e Deveres dos Familiares e Pessoas de Referência

1. São direitos dos responsáveis/representantes de utentes:

- a) O tratamento com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções;
- b) Obter informação sobre normas e regulamentos vigentes;
- c) A garantia da confidencialidade dos seus dados pessoais;
- d) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço ao CASCI;
- e) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;

- f) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do Plano Individual de Cuidados do utente, caso este o deseje;
- g) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao utente, com a devida autorização do próprio;
- h) Visitar o utente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.

2. São deveres dos responsáveis/representantes de utentes:

- a) Cumprir as regras de funcionamento descritas no presente regulamento interno;
- b) No âmbito da Candidatura, Admissão e Prestação de Serviços deve manter atualizados os todos os seus dados pessoais;
- c) Proceder pontualmente ao pagamento da comparticipação familiar dos descentes ou outros familiares, de acordo de com o contrato de prestação de serviços;
- d) Colaborar com a equipa;
- e) Respeitar a privacidade e intimidade dos utentes;
- f) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- g) Tratar os utentes, os trabalhadores e os dirigentes do CASCI com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

Artigo 40º - Direitos e Deveres do CASCI

1. São direitos do CASCI:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento da resposta social; recorrer às autoridades judiciais sempre que necessário para ser ressarcidos de valores em falta.

2. São deveres do CASCI:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;

- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores/as de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
- i) Promover uma relação envolvente e interessada entre utentes, responsáveis/representantes, o CASCI e a comunidade.
- j) Nas situações em que o utente se ausente sem justificação e na impossibilidade de ser contactado, será comunicado às autoridades para que estas tomem as diligências formais e necessárias ao caso.

CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 41.º - Óbito

1. A ERPI informará o responsável/representante/familiar do óbito do utente, caso o óbito ocorra nas suas instalações.
2. É da competência dos responsáveis/representantes/familiares indicar a agência funerária e encaminhá-la para a ERPI, o mais rápido possível, de modo discreto, a fim de evitar alterações comportamentais nos restantes utentes e de manter o normal funcionamento da ERPI. Todas as providências relativas às exéquias e funeral são da responsabilidade dos responsáveis/familiares.
3. A Direção Técnica atualizará, logo que possível, a listagem dos bens até então na posse do utente e entregá-la-á, mediante declaração assinada aos responsáveis/representantes/familiares.
4. O responsável/representante/familiar terá o prazo de trinta dias úteis para retirar todos os pertences e encerrar na ERPI o processo do utente.

Artigo 42.º - Gestão de maus tratos/negligência

1. Situações de negligência, abusos de direitos e maus-tratos ao utente pelos trabalhadores serão averiguados e comunicados ao Departamento de Acolhimento e ficam sujeitas a processos disciplinares caso a Administração assim o decida.
2. Qualquer situação de maus-tratos será comunicada ao Ministério Público para realização de procedimento criminal.

Artigo 43.º - Parcerias e Voluntariado

1. O CASCI compromete-se a promover parcerias formais e informais com entidades da comunidade local, nomeadamente, autarquias, centros de saúde, IPSS e associações culturais e recreativas.
2. As parcerias devem ter como objetivo complementar os serviços prestados, fomentar a inclusão social e enriquecer as atividades da ERPI.

Artigo 44.º - Divulgação de Imagens

1. Todas as imagens recolhidas serão utilizadas para efeitos de segurança, proteção, divulgação de atividades e promoção institucional, estando, contudo, proibida a sua partilha em redes sociais ou site do CASCI, sem consentimento do utente, ou do seu representante legal quando aplicável.
2. Não é permitido qualquer registo de imagem, som ou vídeo dentro das instalações do CASCI, ou em atividades por este promovidas.

Artigo 45.º - Proteção de dados pessoais

1. Os dados pessoais recolhidos são confidenciais e o seu tratamento cumpre a legislação em vigor no que respeita a proteção de dados. Os dados pessoais recolhidos destinam-se à verificação de admissibilidade/elaboração do processo individual do utente/gestão da prestação de serviços e eventual disponibilização à tutela.
2. O titular de dados pessoais e/ou seu responsável/representante tem o direito de, em qualquer momento e se assim o entender, solicitar o acesso, a alteração ou a limitação do tratamento destes dados pessoais, dentro de limites impostos pela legislação.
3. Os dados pessoais são arquivados durante o prazo imposto por lei, após o qual são eliminados.

Artigo 46.º - Alterações ao Regulamento Interno

1. Resultante da avaliação global da resposta social, o presente Regulamento Interno pode ser e será revisto sempre que necessário, com o objetivo da melhoria da resposta social.
2. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, quaisquer alterações ao Regulamento Interno serão comunicadas ao responsável/representante, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato que assiste.
3. O Regulamento Interno, assim como quaisquer alterações, após a sua homologação e respetivas assinaturas é remetido ao ISS, IP, até 30 dias antes da sua entrada em vigor.

Artigo 47.º - Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção Geral, a qual dentro das competências e instruções da Administração, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Artigo 48.º - Livro de Reclamações e de Elogios/Caixa de Sugestões

1. Nos termos da legislação em vigor, a ERPI dispõe de Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado, sempre que desejado, pelo responsável à Direção Técnica.
2. O CASCI possui Livro de Elogios.
3. Encontra-se, disponível na ERPI, em local visível, uma caixa de Sugestões/Reclamações com um formulário próprio, através do qual os utentes/candidatos/representantes/responsáveis poderão fazer chegar a sua opinião. Todas as sugestões/reclamações apresentadas são alvo de tratamento por parte do CASCI.
4. Reclamações e elogios/sugestões podem também ser apresentados online em www.livroreclamacoes.pt.

Artigo 49.º - Livro de registo de ocorrências

1. A ERPI dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no seu funcionamento;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, pelos trabalhadores da ERPI, à Direção Técnica da ERPI.

Artigo 50.º - Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Judicial da Comarca de Aveiro, com expressa renúncia a qualquer outro.

Artigo 51.º - Entrada em vigor/Divulgação

1. O presente Regulamento Interno entra em vigor no dia seguinte à sua aprovação em reunião de Administração, revogando todos os Regulamentos anteriormente existentes.
2. O Regulamento Interno encontra-se afixado na Resposta Social e é disponibilizado no sítio do CASCI [www.casci.pt], podendo ser remetido por correio eletrónico quando solicitado pelo utente/responsável.

A Administração

(Professor Doutor Hugo Lacerda)