

H. J. B. 12/05/2025

CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE NOSSA SENHORA DA NAZARÉ



CSPNSN ERPI

**REGULAMENTO INTERNO
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

ANO 2025 | GAFANHA DA NAZARÉ

CAPÍTULO I

DENOMINAÇÃO, NATUREZA, SEDE E FINS

NORMA 1.^a

Denominação e natureza

1. O Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Nazaré, adiante designado por Centro Social Paroquial, é uma pessoa jurídica canónica de natureza pública, sujeita em Direito Canónico de obrigações e de direitos consentâneos com a índole de instituto da Igreja Católica, para desempenhar o múnus indicado nos Estatutos, em ordem ao bem público eclesial, criada por iniciativa da Fábrica da Igreja Paroquial da Freguesia da Gafanha da Nazaré, ereta canonicamente por decreto do Bispo da Diocese de Aveiro e sob a sua vigilância e tutela, com estatutos aprovados por esta autoridade eclesiástica.

2. Segundo o Direito Concordatário resultante, quer da Concordata de 7 de maio de 1940, quer da Concordata de 18 de maio 2004, o Centro Social Paroquial é uma pessoa jurídica canónica constituída por decreto da autoridade eclesiástica, a que o Estado Português reconhece personalidade jurídica civil, que se rege pelo Direito Canónico e pelo Direito Português, aplicados pelas respetivas autoridades, e tem a mesma capacidade civil que o Direito Português atribui às pessoas coletivas de direito privado, sem fim lucrativo, gozando dos mesmos direitos e benefícios atribuídos às Instituições Particulares de Solidariedade Social, nos termos dos artigos 10.º, 11.º e 12.º da Concordata de 18 de maio de 2004.

3. Segundo o Direito Português, o Centro Social Paroquial é uma pessoa coletiva religiosa reconhecida como Instituição Particular de Solidariedade Social, qualificada como Instituto de Organização ou Instituição da Igreja Católica, devidamente inscrita no competente registo das IPSS, sob o n.º 34/87 de inscrição, em folhas 121vº e 122 do Livro n.º 3 das Fundações de Solidariedade Social e considera-se o mesmo efetuado a 28 de maio de 1987, que adota a forma de Centro Social Paroquial, sem prejuízo do espírito e disciplina religiosa que o informam, regendo-se pelas disposições do Estatuto das IPSS e demais normas aplicáveis, desde que no respeito pelas disposições da Concordata de 2004.

4. O Centro Social Paroquial foi criado para a prossecução dos seus fins próprios previstos nos Estatutos, sendo por isso uma entidade autónoma jurídica e patrimonialmente, que, no exercício da sua atividade própria, não exerce fins ou comissões de outras entidades, sem prejuízo da sua articulação programática com outras pessoas jurídicas canónicas e da sujeição à legislação canónica universal e particular, especificamente em matéria de vigilância do Ordinário do lugar.

NORMA 2.^a

Sede e âmbito de ação

1. O Centro Social Paroquial N.º Sr.ª da Nazaré tem o número de pessoa coletiva 501 789 804 e a sua localização na freguesia da Gafanha da Nazaré – município de Ílhavo, Distrito e Diocese de Aveiro –, com sede na Rua Gil Vicente, n.º 101, Gafanha da Nazaré, com número de telefone 234 364 707, fax 234 365 671 e e-mail: centrospnazare@gmail.com

2. O Centro Social Paroquial tem por âmbito de ação prioritária o território da Freguesia da Gafanha da Nazaré.

3. Sempre que tal se justifique e seja possível, a ação do Centro Social Paroquial poderá estender-se aos habitantes das freguesias vizinhas.

4. O Centro Social Paroquial, desde que autorizado pelo Ordinário do lugar, pode abrir, para a realização dos seus fins estatutários, delegações e respostas sociais na área das freguesias vizinhas.

NORMA 3.^a **Princípios inspiradores**

1. O Centro Social Paroquial 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, educação, desenvolvimento integral da pessoa humana e a sua integração comunitária e social, na perspetiva dos valores do Evangelho, de todos os habitantes da comunidade onde está situado, especialmente dos mais pobres.

2. O Centro Social Paroquial, na prossecução dos seus fins, deverá orientar a sua ação sócio caritativa à luz da Doutrina Social da Igreja tendo em conta, entre outros, os seguintes princípios inspiradores e objetivos:

- a) A natureza unitária da pessoa humana e o respeito pela sua dignidade;
- b) O espírito de convivência e de solidariedade social como fator decisivo de trabalho comum, tendente à valorização integral dos indivíduos, das famílias e demais agrupamentos da comunidade humana;
- c) Os benefícios da cooperação com os grupos permanentes ou ocasionais que, no âmbito local, regional, nacional ou internacional, se ocupem da promoção, assistência e melhoria da vida das populações;
- d) A utilidade de recurso a grupos de trabalho tecnicamente preparados e devidamente qualificados;
- e) O aperfeiçoamento cultural, espiritual, social e moral de todos os habitantes da sua área de intervenção;
- f) A promoção integral de todos os habitantes da sua área de intervenção, num espírito de solidariedade humana, cristã e social;
- g) A promoção de um espírito de integração comunitária de modo a que a população e os seus diversos grupos se tornem promotores da sua própria valorização;
- h) O desenvolvimento do sentido de solidariedade e da criação de estruturas de partilha de bens;
- i) A prioridade à proteção das pessoas mais pobres e desfavorecidas ou atingidas por calamidades, mobilizando para tal os recursos humanos e materiais necessários à criação e manutenção de estruturas de apoio às famílias ou a determinados setores da população, como aos idosos, aos jovens e às crianças;
- j) A resposta possível e conveniente a todas as formas de pobreza, exercendo assim a sua finalidade sócio caritativa;
- k) O contributo para a solução dos problemas sociais, à luz da Doutrina Social da Igreja, zelando especificamente pela promoção da igualdade de género e igualdade de oportunidades entre homens e mulheres;
- l) A participação na ação social de toda a comunidade, em estreita cooperação com outras instituições e grupos de ação social, através da entreajuda cristã de proximidade.

NORMA 4.^a **Fins e atividades principais**

Conforme orientação estatutária (*artigo 3.º dos Estatutos*), os princípios e objetivos referidos na norma anterior concretizam-se mediante a concessão de bens, a prestação de serviços e de outras iniciativas de promoção do bem-estar e qualidade de vida das pessoas, famílias e comunidades, nomeadamente nos seguintes domínios e criando e mantendo as seguintes atividades:

- a) Apoio à Primeira Infância, através de Ama, Creche, Infantário e Jardim de Infância ou outras, incluindo as crianças e jovens em perigo;
- b) Apoio à Segunda Infância, através de Atividades de Tempos Livres (ATL) ou outras;
- c) Apoio à Juventude, facultando-lhes Cursos de Formação Profissional que lhes proporcione entrar no mundo do trabalho, ou outros programas;

- 
- d) Apoio às pessoas idosas, através de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, Centro de Dia, Centro de noite, Centro de Convívio e Apoio Domiciliário, Apoio Domiciliário Integrado, ou outras;
 - e) Apoio às pessoas portadoras de deficiência, incapacidade e/ou em risco (crianças, jovens e adultos), dinamizando projetos que visem melhorar as suas condições de vida, entre outros, Equipas de Rua, Acolhimento familiar para crianças e jovens, Centro de acolhimento temporário, Projetos de intervenção precoce, Lar de apoio, Centro de atividades ocupacionais, Lar de infância e juventude e Lar residencial.
 - f) Apoio à integração social e comunitária;
 - g) Proteção social dos cidadãos nas eventualidades da doença, velhice, invalidez e morte, bem como em todas as situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho;
 - h) Prevenção, promoção e proteção da saúde, nomeadamente através da prestação de cuidados de medicina preventiva, curativa, de cuidados continuados e de reabilitação e assistência medicamentosa;
 - i) Educação e formação profissional dos cidadãos;
 - j) Contribuir para a resolução dos problemas habitacionais das populações, dinamizando/criando entre outros, Centro de alojamento temporário;
 - k) Atividades de Apoio, Formação e Promoção para crianças, jovens, adultos e famílias, nomeadamente promovendo/criando biblioteca, Centro de férias e de lazer, Centro de Apoio familiar e aconselhamento parental, Atividades culturais e recreativas, entre outros;
 - l) Dinamização de projetos que possibilitem melhorias socioeconómicas significativas nas condições de vida de indivíduos e/ou famílias carenciadas, entre outros através do Centro Comunitário, Grupos de autoajuda, Refeitório/cantina social, Atendimento/acompanhamento social, Centro de apoio à vida, Ajuda de alimentos, Comunidades de inserção;
 - m) Outras respostas sociais, não incluídas nas alíneas anteriores, desde que contribuam para a efetivação dos direitos sociais dos cidadãos.

CAPÍTULO II

DISPOSIÇÕES GERAIS – CARATERIZAÇÃO DA ERPI

NORMA 5.^a

Âmbito de aplicação

O Centro Social Paroquial tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro em 21-06-1992 para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, adiante designada por ERPI, com capacidade para 67 utentes. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 6.^a

Legislação aplicável

A ERPI é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo para pessoas idosas, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados básicos de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:

- a) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, alterado e republicado pela Portaria n.º 349/2023, de 13 de novembro, que define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- b) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei 126-A/2021, de 31 de dezembro – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- c) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho republicada pela Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;

- d) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, que aprova o Estatuto das IPSS;
- e) Estatutos do Centro Social Paroquial Nossa Senhora da Nazaré;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including "J. S.", "L. S.", and "J. S."]

NORMA 7.ª

Objetivos do Regulamento Interno

1. O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:
 - a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
 - b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social;
 - c) Promover a participação ativa dos utentes e/ou seus responsáveis/familiares de referência legais ao nível da gestão da resposta social.

NORMA 8.ª

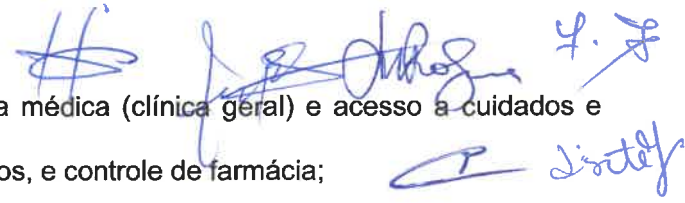
Destinatários e objetivos

1. São destinatários da ERPI:
 - a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
 - b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
 - c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.
2. Constituem objetivos da ERPI e de acordo com a Portaria n.º 67/2012 de 21 de Março:
 - 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 capacidades, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou 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 entreajuda e o espírito de comunidade;
 - i) Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal e das altas hospitalares.

NORMA 9.ª

Cuidados e serviços

1. A ERPI assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando a prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene e conforto;
 - c) Cuidados de imagem;
 - d) Tratamento da roupa;
 - e) Higiene dos espaços;
 - f) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
 - g) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;

- 
- h) Cuidados básicos de enfermagem, consulta médica (clínica geral) e acesso a cuidados e serviços de saúde;
 - i) Administração de fármacos, quando prescritos, e controle de farmácia;
 - j) Apoio psicossocial;
 - k) Assistência religiosa católica, com abertura plural/intercultural na base da dignidade humana.

2. A ERPI pode assegurar ainda outros serviços pontuais, nomeadamente:

- a) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico, com aplicação de tabela pré-estabelecida aprovada e afixada publicamente;
- b) Serviço básico de fisioterapia;
- c) Outros serviços em função das necessidades do utente e disponibilidade institucional.

3. A ERPI deve permitir:

- a) A convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
- b) A participação dos familiares ou do responsável/familiar de referência, no apoio ao residente.

NORMA 10.^a **Instalações e recursos**

1. A ERPI está sediada no Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Nazaré, Rua Gil Vicente, 101, Gafanha da Nazaré, e as suas instalações são compostas por:

- a) Total de 32 quartos;
- b) Dois espaços de convívio e salões polivalentes, comuns a outras valências;
- c) Dois gabinetes técnicos, comuns a outras valências;
- d) Secretaria, comum a outras valências;
- e) Cozinha, comum a outras valências;
- f) Refeitório, comum a outras valências;
- g) Lavandaria/rouparia, comum a outras valências;
- h) Sala de convívio, sala de trabalhos manuais;
- i) Total de 10 instalações sanitárias, com apoio para banhos assistidos;
- j) Espaço exterior de jardim;
- k) Capela.

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

3. A ERPI tem três viaturas, comuns a outras valências.

CAPÍTULO III **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

NORMA 11.^a **Condições de admissão**

São condições de admissão nesta ERPI:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 8.^a;

NORMA 12.^a **Inscrição**

1. Para efeito de admissão, o Utente deverá proceder à sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do Utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante apresentação dos seguintes documentos:

- a) Dados do BI ou Cartão do Cidadão do Utente e do responsável/familiar de referência;

- H. J. [assinatura]*
24. [assinatura]
[assinatura]
- b) Dados do Cartão de Contribuinte do Utente e do responsável/familiar de referência;
 - c) Dados do Cartão de Beneficiário da Segurança Social do Utente e do responsável/familiar de referência;
 - d) Dados do Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistema a que o Utente pertença;
 - e) *Ficha Clínica do Utente* (impresso fornecido pelo Centro Social Paroquial) devidamente preenchida pelo médico de família/assistente/especialista, relativo a quaisquer situações de dependência do candidato ou outras situações relevantes;
 - f) Prescrição médica medicamentosa e, caso aplicável, em como sofre de diabetes, hipertensão ou outros, e se tem que seguir alguma dieta especial;
 - g) Boletim de vacinas;
 - h) Comprovativos dos rendimentos do Utente e agregado familiar: no ato de admissão e anualmente, cópia de documentos de pensões e outros rendimentos e da declaração de IRS do ano anterior e respetiva nota de liquidação, e ainda quando ocorrerem alterações de rendimentos;
 - i) Despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, justificada através de declaração médica recente;
 - j) Valor da renda de casa ou de prestação mensal pela aquisição de habitação própria;
 - k) Comprovativo de outras despesas fixas do agregado familiar;
 - l) Declaração assinada pelo utente ou seu responsável/familiar de referência em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.

2. Todos os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secretaria do Centro Social Paroquial.

3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados informativos em falta.

NORMA 13.ª

Critérios de prioridade de admissão de utentes

1. A candidatura na Resposta Social é objeto de análise após a entrega da documentação necessária para o efeito, e concordância da família com os princípios, valores e normas regulamentares do Centro Social.

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO	PONTUAÇÃO
Situação social e económica desfavorecida / vulnerável	50
Situação de isolamento social / Abandono	20
Incapacidade para a realização das AVD's / Inexistência de retaguarda familiar que possibilite a prestação dos cuidados necessários	15
Residência na área geográfica do âmbito da Instituição	10
Frequência de outra resposta social institucional	5
PONTUAÇÃO FINAL	100

Caso igual pontuação final entre candidaturas à admissão, considera-se a data de inscrição.



NORMA 14.^a

Regras de gestão de lista de espera e critérios de exclusão de utentes

1. A gestão de lista de espera obedece ao cumprimento de requisitos aplicáveis nos critérios de prioridade na admissão, decorrente da aplicação desses critérios o candidato é posicionado e integrado na lista de espera.
2. Entretanto, com periodicidade quadrimestral, é estabelecida comunicação técnica com o(a) candidato(a) a Utente ou seu responsável/familiar de referência para:
 - a) atualização de informação no processo de candidatura;
 - b) previsibilidade/posição que ocupa na lista de espera de candidatos.
3. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria. Tal facto é comunicado ao candidato a Utente ou seu responsável/familiar de referência, através de contacto da Direção Técnica.
4. Critérios de exclusão da lista de espera:
 - a) Óbito;
 - b) Desistência por parte da família / candidato a Utente;
 - c) Processo incompleto (não entrega de documentação há mais de um ano);
 - d) Contactos sem retorno por parte da família / candidato.

NORMA 15.^a

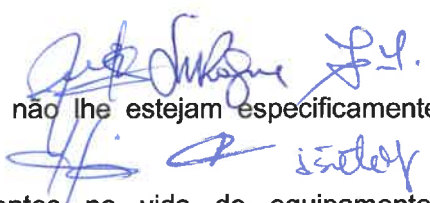
Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Direção Técnica da ERPI, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão o representante da Direção da Instituição, após parecer técnico elaborado pelo técnico da resposta social, podendo delegar em técnico para o efeito.
3. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
4. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Direção Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
5. No ato de admissão é devido o pagamento da mensalidade do mês em curso, em conformidade com o n.º 3 da NORMA 39.^a.

NORMA 16.^a

Acolhimento dos novos utentes

1. No caso de admissão do Utente, a este e/ou ao seu responsável/familiar de referência são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ERPI, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento.
2. O período de adaptação do Utente previsto neste regulamento é de 60 dias.
3. Durante este período é implementado um programa de acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Avaliação dos serviços a prestar ao Utente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o Utente;
 - c) Apresentação dos outros utentes;

- 
- d) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
 - e) Apresentar o programa de atividades da ERPI;
 - f) Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - g) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
 - h) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
 - i) Elaborar a lista de pertences do Utente.

4. Findo o período de adaptação referido e caso o Utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificando os fatores que conduziram à sua inadaptação e procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao Utente, de rescindir o contrato.

NORMA 17.^a

Processo individual do Utente

1. Todos os utentes terão um processo individualizado, na base da *Qualidade IPSS*, a que só o pessoal técnico e Direção terão acesso na salvaguarda da confidencialidade, o qual deverá conter:

1.1. PROCESSO ADMINISTRATIVO

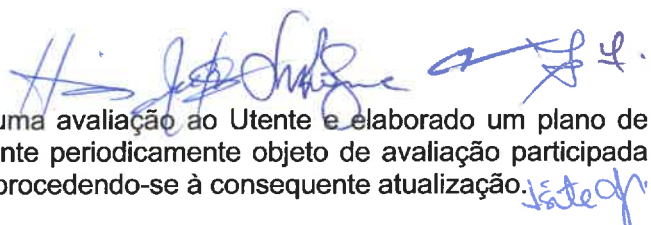
- a) Identificação do utente com nome, data de nascimento, estado civil, residência, contacto e nacionalidade;
- b) Data de entrada e de saída da valência e o motivo da saída;
- c) Nome, endereço e telefone do responsável/familiar de referência, familiares ou de outra pessoa significativa a contactar em caso de necessidade;
- d) Registo das observações realizadas e das ocorrências que revelem deficiência no apoio a prestar ao Utente;
- e) Indicação do médico de família, assistente/especialista;
- f) Montante da comparticipação do Utente e comparticipação familiar e identificação do responsável ou responsáveis pelo pagamento;
- g) Contrato de prestação de serviços celebrado com a Instituição;
- h) Referenciação da conta corrente relativa ao registo contabilístico dos créditos e débitos de cada Utente;
- i) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
- j) Outras informações de interesse.

1.2. PROCESSO SOCIAL E TÉCNICO

- a) Cópia do processo administrativo;
- b) Ficha de inscrição e avaliação diagnóstica com situação social do Utente;
- c) Avaliação social da pessoa, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida;
- d) Registo das observações realizadas e das ocorrências que revelam deficiência no apoio a prestar ao utente e seu agregado familiar;
- e) Plano Individual de Cuidados (PIC), com: atividades a desenvolver, registo dos serviços prestados, identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PIC;
- f) Registo de ausências, ocorrências e situações anómalas;
- g) Documento com assinatura de receção do regulamento;
- h) Caso aplicável, cessão de contrato de prestação de serviços, com data e motivo.

1.3. PROCESSO CLÍNICO – com consulta de forma autónoma

- a) Registo das observações de saúde realizadas, com expressa referência às especificidades farmacêuticas prescritas, aos exames efetuados e aos tratamentos instituídos, bem assim como às respetivas datas;
- b) Identificação dos responsáveis pela determinação e execução destes atos e procedimentos.


2. Antes de ser prestado o serviço será feita uma avaliação ao Utente e elaborado um plano de intervenção. Será o processo individual do Utente periodicamente objeto de avaliação participada por técnicos, funcionários, utentes e familiares, procedendo-se à consequente atualização.

3. Toda a documentação processual obedece à orientação e aplicação interna do *Regulamento Geral da Proteção de Dados*, no respeitante ao Utente e seu responsável/familiar de referência.

CAPÍTULO IV

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 18.^a

Horários de funcionamento

1. A ERPI funciona todos os dias do ano 24.00h por dia.
2. Horário de visitas: das 15.30h às 18h, com abertura de outras possibilidades, mediante o caso.
3. O horário do silêncio é das 21.00h às 07.00h.

NORMA 19.^a

Visitas

1. As visitas aos utentes devem respeitar a vida normalizada da Instituição, para manutenção da sua tranquilidade, nomeadamente respeitando em geral o horário em vigor e a sã ambiência.
2. Para um melhor funcionamento dos serviços, as visitas deverão anunciar-se e caso tenham de se deslocar ao primeiro andar, deverão ser acompanhadas por uma funcionária.
3. Não é permitida a entrada de visitas na cozinha, rouparia e outros espaços de funcionamento de serviços da Instituição.
4. É dever do visitante tratar o pessoal do Centro Social Paroquial com respeito, não perturbar o silêncio e tranquilidade dos utentes, não distribuir pelos utentes bebidas alcoólicas ou alimentos (comida confeccionada, doces, etc.) nem medicamentos sem prévio conhecimento da Direção Técnica da Instituição.
5. Das 21.00h às 7.00h da manhã não é permitida a entrada de familiares e/ou visitantes na Instituição. Qualquer situação extraordinária será salvaguardada pela Direção Técnica.

NORMA 20.^a

Pessoal

1. O quadro de pessoal afeto à ERPI encontra-se afixado, refletindo o número de recursos humanos de acordo com a legislação em vigor.
2. O Centro Social Paroquial é orientado por uma Direção, que delega funções na Direção de Serviços (caso existente) e Direção Técnica da resposta social de ERPI.
3. O quadro de pessoal da resposta social encontra-se afixado em local visível na secretaria da Instituição.
4. O apoio administrativo é garantido pelos Serviços Administrativos da Instituição.
5. Conteúdos funcionais das categorias profissionais afetas à resposta – *Estrutura Orgânica*:
 - a) *Direção de Serviços*: garantir o funcionamento da estrutura organizacional da Instituição no desígnio da qualidade de prestação de serviços, na salvaguarda dos direitos e deveres de

todas as partes, utentes, funcionários e Instituição, no respeito pelos códigos laborais aplicáveis e pelos melhores códigos de conduta, e no manter a atividade institucional de forma regular perante as entidades externas como a Segurança Social, a Autoridade Tributária e a ACT, entre outras, atuação em articulação direta com o órgão máximo de gestão da entidade – Direção – e no cumprimento de documentação institucional (estatutária, regulamentar e procedimental) aprovada.

b) *Direção Técnica*: conforme NORMA 21.^a.

c) *Pessoal Administrativo*: salvaguardar o eficiente funcionamento da área administrativa no respeitante a movimentos de utentes em termos técnicos, de funcionários em termos administrativos, e de fornecedores e visitantes no âmbito próprio, em termos de coordenação administrativa e responsabilidades de tesouraria e secretariado administrativo, na aplicação de documentação institucional aprovada, designadamente do *Manual de Procedimentos Administrativo e Financeiro* e do *Regulamento Interno da Proteção de Dados*, atuação em articulação com a Direção de Serviços e a Contabilista Certificada.

d) *Animação Sociocultural*: 1. Incentivar a participação, a autonomia e o reconhecimento explícito da importância de cada ser humano como único e insubstituível. 2. Gerar estimulação cognitiva e a dinâmica do envelhecimento ativo e proativo. 3. Promoção de iniciativas geradoras de redes comunitárias e na promoção da qualidade de vida pessoal e social, superando o isolamento. 4. Valorização integrada do património sociocultural e natural, fomentando laços com a comunidade local. 5. Garantir para cada Utente na sua condição pessoal e social a mais assertiva dinâmica de animação, como plano de animação individual, gerador de bem-estar e da melhor autoestima. 6. Organizar, coordenar e desenvolver atividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos utentes no âmbito dos objetivos da Instituição. 7. Acompanhar e desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade, bem como proporcionar o desenvolvimento de suas capacidades de expressão/realização, utilizando para tal métodos de animação pedagógica.

e) *Encarregado de Serviços Gerais*: 1. Organizar, coordenar e orientar a atividade desenvolvida pelos trabalhadores de setor sob a sua responsabilidade, conforme as necessidades dos serviços. 2. Verificar o desempenho das atividades atribuídas. 3. Requisitar os produtos indispensáveis para o normal funcionamento do serviço, verificando periodicamente os inventários e as existências. 4. Estabelecer horários de trabalho, escalas e dispensas de pessoal bem como o modo de funcionamento dos serviços, na garantia dos direitos e deveres e na qualidade dos serviços e responsabilização de todos.

f) *Ajudante de Ação Direta*: 1. Trabalhar diretamente com os utentes, quer individualmente, quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar, executando a totalidade ou parte das seguintes tarefas: a) Receber os utentes e fazer a sua integração no período inicial de utilização dos equipamentos ou serviços; b) Proceder ao acompanhamento diurno e ou noturno dos utentes, dentro e fora dos estabelecimentos e serviços, guiando-os, auxiliando-os, estimulando-os através da conversação, detetando os seus interesses e motivações e participando na ocupação de tempos livres; c) Assegurar a alimentação regular dos utentes; d) Recolher e cuidar dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições; e) Prestar cuidados de higiene e conforto aos utentes e colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente, aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas; f) Substituir as roupas de cama e da casa de banho, bem como o vestuário dos utentes, proceder ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria; g) Requisitar, receber, controlar e distribuir os artigos de higiene e conforto; h) Reportar à Instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas; i) Conduzir, se habilitado, as viaturas da Instituição.

g) *Trabalhador Auxiliar (serviços gerais)*: proceder à limpeza e arrumação das instalações; assegurar o transporte de alimentos e outros artigos; servir refeições em refeitórios; desempenhar funções de estafeta e proceder à distribuição de correspondência e valores por protocolo; desempenhar outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da

sua categoria profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se integra, exercendo com polivalência a sua missão na prestação de cuidados a utentes.

- h) *Enfermagem*: 1. Desenvolver a prestação de serviço de enfermagem que visa: a) a promoção do envelhecimento ativo; b) a organização da prestação de cuidados de saúde; c) a promoção de ambientes facilitadores de autonomia e independência. 2. Realizar prestação direta de cuidados de saúde aos utentes e terapêutica medicamentosa, realizada em articulação com outros profissionais de saúde, designadamente o médico, as unidades de saúde de referência, tendo a *Delegação de Saúde* como entidade parceira de recurso.

NORMA 21.^a **Direção Técnica**

1. A Direção Técnica desta ERPI compete a um técnico, cujo nome se encontra afixado em local visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o funcionamento do serviço, com o perfil profissional de acordo com o art.º 11 da Portaria n.º 67/2012, de 21 de Março, da Segurança Social para a resposta social.

2. Ao Diretor Técnico compete, em geral, dirigir o estabelecimento, assumindo a responsabilidade pela programação e gestão dos serviços, dos cuidados e das atividades e a coordenação e supervisão dos trabalhadores, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de organização técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento, assegurando a qualidade de vida e dignidade dos residentes, e em especial:

- a) Coordenar e orientar a equipa, bem como promover reuniões com os residentes e suas famílias, de modo a dinamizar atividades conjuntas de forma participada e auscultar a satisfação da qualidade dos serviços e cuidados prestados;
- b) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
- c) Garantir a elaboração, implementação e monitorização do plano de atividades da ERPI;
- d) Supervisionar os cuidados e serviços prestados garantindo a sua qualidade;
- e) Garantir a supervisão e o acompanhamento da formação inicial e contínua da equipa, nos termos previstos do art.º 12.º a), em articulação com a direção da Instituição;
- f) Assegurar, em articulação com a equipa, a realização do diagnóstico e a avaliação contínua das necessidades e expectativas dos residentes integrantes no PIC, bem como a monitorização dos serviços, cuidados e atividades nele constantes;
- g) Promover a articulação e o desenvolvimento de relações interinstitucionais com outras entidades e com a comunidade;
- h) Garantir a elaboração de protocolos de segurança dos residentes e de sinalização e atuação em emergência e risco de maus-tratos e negligência, bem como facultar o seu acesso.

3. O Diretor Técnico, em articulação com a direção da Instituição, deve privilegiar estratégias de envolvimento da pessoa, do familiar de referência / representante legal e da família na atividade da ERPI, e na execução do PIC, avaliando os cuidados prestados, com o objetivo de garantir a permanente satisfação das necessidades e expectativas, numa ótica de melhoria contínua e de participação ativa de todos os intervenientes.

NORMA 22.^a **REGRAS DE CONDUTA**

1. Não é permitido ao Utente:

- a) Fumar dentro do edifício do lar;
- b) Trazer bebidas alcoólicas ou objetos que sejam considerados de risco (tesouras, navalhas, canivetes, facas, armas, etc.);
- c) Fazer-se acompanhar de animais domésticos;
- d) Colocar nas paredes das diversas dependências, pregos, quadros, estampas, etc., sem prévia autorização da Direção Técnica da valência;
- e) Possuir nos quartos qualquer espécie de alimentos suscetíveis de se deteriorarem ou provocarem cheiros;

- f) Manter nos quartos rádios ou televisões em funcionamento, depois da hora de silêncio;
g) Receber das visitas qualquer tipo de alimentação ou bebidas, sem o conhecimento e autorização da Direção Técnica da valência;
h) Consumo de medicamentos sem prescrição médica.

CAPÍTULO V

COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

NORMA 23.ª

Comparticipação Familiar

Considera-se participação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

NORMA 24.ª

Cálculo do rendimento *per capita*

1. O cálculo do rendimento *per capita* do utente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = RA / 12 - D$$

Sendo que:

RC = Rendimento mensal do Utente

RA = Rendimentos globais do Utente (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

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

- Do trabalho dependente;
- Do trabalho independente: rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado 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);
- 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;
- De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- Prediais;
- De capitais;
- Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

3. Para efeito da determinação do montante de rendimento *per capita*, consideram-se as seguintes despesas fixas:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
- As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- O valor da renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- Ao somatório das despesas referidas na supra *alínea b)* e *c)*, estabelece-se como limite máximo do total das despesas a considerar a RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa;
- A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos identificados na *NORMA 12.ª*.

NORMA 25.^a
Prova dos rendimentos do agregado familiar

- a) É feita mediante a apresentação da declaração de pensão/pensões, declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios da real situação do agregado;
- b) A prova das despesas fixas do agregado familiar é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;
- c) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, e após as diligências que a Instituição, é convencionado um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima;
- d) A falta de entrega de documentos referidos no *ponto 1*, no prazo concedido para o efeito, determina a afixação da comparticipação familiar máxima.

NORMA 26.^a
Tabela de comparticipações

1. O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do Utente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do Utente apurado através da *Escala Barthel*:

Tipo de Dependência:	Pontuação 0 – 100 (Índice de Barthel)	Percentagem a Aplicar
INDEPENDENTE	100 pontos	75%
DEPENDÊNCIA LEVE	91 – 99 pontos	76% - 80%
DEPENDÊNCIA MODERADA	61 – 90 pontos	81% - 85%
DEPENDÊNCIA GRAVE	21 – 60 pontos	86% - 89%
DEPENDÊNCIA TOTAL / RECONHECIDA (a receber na pensão o complemento por dependência 1.º grau)	0 – 20 pontos	90%

2. Quando, no momento de 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 no número anterior. Entretanto, não havendo lugar à atribuição do complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade.

3. Mediante solicitações e/ou necessidades de prestação de serviços ao Utente, poderá haver *SERVIÇOS EXTRAS* prestados pela Instituição, designadamente deslocações = **SERVIÇO DE TRANSPORTE**, os quais são objeto de custo com *preçário* afixado publicamente em *placard* da Instituição.

4. À comparticipação apurada nos termos do n.º 1 desta *NORMA 21.^a*, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada.

5. 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 n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação.

NORMA 27.^a
Revisão da mensalidade

1. As comparticipações familiares serão revistas anualmente, em conformidade com alterações de rendimentos, ou por alteração das circunstâncias que tiveram por base a definição da comparticipação familiar (de serviços, ou alterações do rendimento *per capita*).
2. O procedimento de revisão da comparticipação familiar contempla a entrega da documentação em Janeiro/Fevereiro de cada ano civil, sendo que em Março é realizado o procedimento técnico/administrativo do cálculo, com entrada em vigor da nova comparticipação em Abril.

NORMA 28.^a
Pagamento de mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeitam, na Secretaria da Instituição no horário de funcionamento afixado.
2. Morada de Secretaria: Rua Gil Vicente, n.º 101, 3830-671 Gafanha da Nazaré.
3. O pagamento das mensalidades poderá ser efetuado por transferência bancária, por cheque ou em numerário, ao balcão da Secretaria.
4. Outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados são designados como *extras* (ex: medicamentos, fraldas, consultas de especialidade, cabeleireiro e esteticista especializados caso solicitado, visitas culturais e de lazer, alugueres de autocarros ou outros), não estando incluídos na mensalidade e o seu pagamento é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
5. O Utente paga doze mensalidades.
6. Sempre que se verifique a frequência em respostas sociais da Instituição de mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, haverá lugar a uma redução de 20% na mensalidade do segundo elemento do agregado familiar.
7. A mensalidade do Utente sofre uma redução de 10% quando este não frequentar dentro do mês durante 15 ou mais dias consecutivos. Em ausências superiores a 30 dias consecutivos, haverá lugar a uma redução de 25% da mensalidade. Nas ausências superiores a 90 dias, por motivo de internamento hospitalar ou férias em casa de familiares, devidamente justificado, o lugar ficará garantido mediante o pagamento de 20% da mensalidade.

CAPÍTULO VI
DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 29.^a
Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional, assinada em conformidade e adaptada aos utentes da ERPI.
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
4. O horário de referência das refeições é o seguinte, correspondendo a hora à preparação próxima:

Pequeno-almoço	08.30h
Almoço	12.00h

Lanche	15.30h
Jantar	18.30h
Suplemento noturno	21.00h

NORMA 30.^a
Cuidados de higiene pessoal, conforto e de imagem

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal, conforto e de imagem que são prestados com periodicidade a estabelecer pela Direção Técnica de acordo com as necessidades do Utente, conforme plano individual de cuidados.
2. Como horas de referência da higienização: pelas 8h da manhã ao início do dia, e pelas 21h da noite, havendo ao longo do dia e pela noite mais prestações de cuidados de higienização.

NORMA 31.^a
Tratamento da roupa do uso pessoal do Utente

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela Instituição.
2. A Instituição responsabiliza-se pela aquisição e fornecimento de roupa de cama e roupa de banho. A restante roupa de uso pessoal é adquirida ao cuidado do Utente.
3. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, para melhor identificação. No ato de admissão compete ao Utente e/ou responsável/familiar de referência garantir a marcação da roupa, para o efeito de registo em bens do Utente.

NORMA 32.^a
Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI constam do plano de atividades.
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Animação Sociocultural em articulação com a Direção Técnica.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo em tal situação ser previamente informado o Utente e/ou responsável/familiar de referência.
4. Como princípio é sempre necessária a autorização do Utente e/ou responsável/familiar de referência quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da Instituição.
6. Os utentes são convidados a participar em atividades culturais e recreativas promovidas por outras instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.
7. Em termos de normas de saída em atividades de socialização praticadas pela resposta social, os utentes utilizam transporte da Instituição, efetuam circulação no cumprimento dos códigos da estrada e códigos cívicos normalizados pelo interior dos passeios, em grupos de pequena/média dimensão de modo à cuidada supervisão e controlo e com pessoal técnico e auxiliar afeto de apoio para todas as circunstâncias, levando ajudas técnicas como cadeiras de rodas e/ou andarilhos e/ou muletas, conforme a condição de autonomia/dependência do Utente, levando alimentação/medicação mediante a natureza da saída.

NORMA 33.^a
Apoio no desempenho das atividades de vida diária

No sentido de promover a autonomia os utentes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária, segundo programa próprio e definido no plano individual de cuidados.

NORMA 34.^a
Cuidados básicos de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde

1. Os cuidados básicos de Enfermagem são da responsabilidade da ERPI.
2. Todos os utentes têm direito à assistência e cuidados básicos de enfermagem gratuitos, devendo submeter-se às prescrições clínicas e aos exames que, periodicamente, lhes serão feitos.
3. Os medicamentos, fraldas, exames de laboratório e outros, serão pagos à parte da mensalidade, como *extras*, pelos utentes ou familiares.
4. As consultas de especialidade realizam-se nos serviços de saúde públicos. Se o Utente preferir especialista ou médico clínico particular, responsabilizar-se-á pelo pagamento das respetivas despesas.
5. O internamento em clínicas particulares, para tratamento ou intervenções cirúrgicas, serão sempre por conta do Utente com processo ao cuidado do responsável/familiar de referência do Utente em diálogo com a Direção Técnica.
6. Os medicamentos que os utentes tomarem por prescrição médica, ficarão sempre à gestão do responsável da farmácia da Instituição, sob coordenação dos serviços de enfermagem.
7. Todas as consultas de especialidade (transporte e acompanhamento) ficarão a cargo da família ou pessoa responsável. Deste modo, deverão estes informarem-se periodicamente das datas das consultas a fim de em tempo útil efetuarem o respetivo acompanhamento.
8. Em caso de urgência médica, após chamada do 112, compete ao Centro Social Paroquial garantir o respetivo acompanhamento inicial hospitalar com a devida documentação e a simultânea comunicação ao responsável/familiar de referência, providenciando este a sua imediata deslocação para o devido acompanhamento na unidade hospitalar.

NORMA 35.^a
Administração de medicação prescrita

A ERPI assegura a administração da medicação prescrita.

NORMA 36.^a
Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia

1. Em situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas, a Direção Técnica da ERPI procede à avaliação e poderá providenciar a existência de apoios técnicos, em condições a estudar.
2. Esses apoios técnicos constam de equipamentos ortopédicos para o efeito da melhor mobilidade e conforto do Utente: cadeira de rodas, andador, muleta, etc, podendo vir com o Utente ou em casos especiais a providenciar pela Instituição, com avaliação em cada caso. Em termos de equipamentos fixos (exemplo: grua hospitalar), é competência da Instituição essa garantia.

NORMA 37.^a
Depósito e guarda dos bens do Utente

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os utentes lhe entreguem à sua guarda. Quer no ato de admissão, como ao longo da permanência, todos os bens que se querem à guarda da Instituição deverão ser entregues na Secretaria.

2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo Utente ou responsável/familiar de referência. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do Utente. Quando de levantamento de bens do utente, em face da existência de registo, dever-se-á comunicar na Secretaria.

NORMA 38.^a
Gestão de bens monetários

1. Toda a gestão e movimentação financeira inicial e corrente dos bens monetários dos utentes, quando efetuada pela Instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio entregue ao Utente ou seu responsável/familiar de referência.

2. O Centro Social Paroquial não se responsabiliza por objetos de valor ou dinheiro que o Utente traga consigo e que não fiquem à ordem e guarda da Instituição.

3. Em caso especial de nomeação formal de representante legal de Utente por tribunal, serão de considerar as disposições do direito aplicável no respeitante à superintendência dos tribunais.

CAPÍTULO VII
DIREITOS E DEVERES

NORMA 39.^a
Direitos e deveres dos Utentes

1. São direitos dos utentes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) A inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os de saúde;
- k) Assistência religiosa católica e respeito pela integridade da consciência.

2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa da ERPI na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da ERPI e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;

- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no regulamento interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 40.^a

Direitos e deveres da Instituição

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Utente 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 deste serviço;
- e) A suspensão deste serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste regulamento interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

NORMA 41.^a

Direitos e deveres dos familiares e pessoas de referência

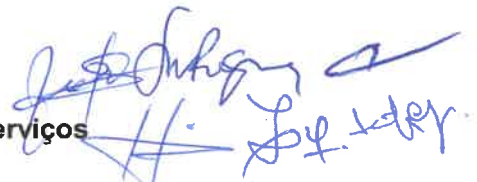
1. Os familiares e pessoas de referência têm direito, nomeadamente a:

- a) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;
- b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do residente, caso este o deseje;
- c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao residente, com a devida autorização do próprio;
- d) Visitar o residente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.

2. Constituem deveres dos familiares e pessoas de referência, nomeadamente, os seguintes:

- a) Cumprir o Regulamento Interno;
- b) Colaborar com a equipa;
- c) Respeitar a privacidade e intimidade dos residentes;
- d) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- e) Tratar os residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

NORMA 42.^a
Contrato de prestação de serviços



1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com os utentes e seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes, os serviços/atividades contratualizadas, a mensalidade a pagar e outra informação aplicável.
2. Do contrato é entregue no ato de admissão um exemplar ao Utente e/ou ao responsável / familiar de referência, e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 43.^a
Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do Utente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em ERPI em caso de doença / internamento hospitalar do Utente, ou férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando o Utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo com 8 dias de antecedência.
3. Todas as saídas ou ausências têm de ser comunicadas com antecedência de pelo menos 24 horas à Direção Técnica da ERPI ou, na sua ausência, à Secretaria da Instituição, sendo sequencialmente preenchida a ficha própria para o efeito.
4. Os utentes cuja saída, por qualquer limitação física ou psicológica, possa representar risco ou perigo para a sua segurança pessoal, só terão permissão de saída quando acompanhados pelo responsável/familiar de referência, ou pessoa amiga com autorização daquele que assuma a responsabilidade do seu regresso à ERPI.

NORMA 44.^a
Cessaçã/ausência da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador

1. A cessação da prestação de serviços pode ocorrer por denúncia do contrato de prestação de serviços, por inadaptação à resposta social, por integração em outra resposta social da Instituição ou por óbito do Utente.
2. Por denúncia, o Utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês subsequente.
3. Havendo ausência injustificada do Utente, a vaga fica reservada pelo período máximo de 30 dias, ficando depois a vaga liberta passado esse período temporal.

NORMA 45.^a
Interrupção da prestação dos serviços por motivo de óbito e procedimentos

1. Em caso de falecimento, seguindo-se procedimentos técnicos estabelecidos no Centro Social Paroquial, será comunicado ao responsável/familiar de referência, ou pessoa de família com autorização daquele, para comparecer na Instituição em tempo útil.
2. Será a família a gerir o processo de realização de cerimónia fúnebre e a contactar uma agência funerária para o efeito de proceder ao levantamento do corpo e demais procedimentos, aplicando-se nestes domínios como cumpre as normas oficiais do teor.

3. Se o Utente não tiver família ou responsável/familiar de referência, a Instituição analisará e promoverá a realização do funeral do Utente na freguesia da Gafanha da Nazaré, sendo utilizado o Cemitério da comunidade local da Gafanha da Nazaré, com urna fúnebre com dignidade social – aliando e economia social à dignidade e sobriedade do ato –, com promoção de cerimonial católico, ou no caso de outra confissão religiosa, garantir o melhor respeito pela consciência do Utente.
4. O espólio do Utente, constando em lista de bens do Utente do seu processo de admissão, após ocorrência de óbito será levantado pelo responsável/familiar de referência até ao prazo de 30 dias, ou outra data a concertar entre a Instituição e o responsável/familiar de referência.
5. Na sequência do ponto anterior, no caso de não reclamação/levantamento desses bens, e/ou explícito desinteresse sobre os mesmos, a Direção da Instituição reserva-se o direito de analisar a situação, e os mesmos bens poderão ser destinados à missão social do Centro Social para o efeito de casos sociais de Utentes, na base do competente relatório social.

NORMA 46.^a **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações em formato físico ou eletrónico. O livro físico poderá ser solicitado junto da Direção Técnica, da Secretaria ou da Encarregada / Coordenadora, pelo Utente e/ou responsável/familiar de referência. Pode aceder ao Livro de Reclamações eletrónico através da plataforma eletrónica: www.livroreclamacoes.pt

NORMA 47.^a **Livro de Registo de Ocorrências**

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.
2. O Livro de Registo de Ocorrências é acompanhando diariamente por todos os prestadores da ERPI e pela Direção Técnica, sendo após seu termo guardado em gabinete técnico.

CAPÍTULO VIII **DISPOSIÇÕES FINAIS**

NORMA 48.^a **Alterações ao presente regulamento**

1. O presente regulamento será revisto sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da ERPI resultantes da avaliação geral dos serviços prestados e/ou de disposições legais, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas à Segurança Social, ao Utente ou seu responsável/familiar de referência, 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, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do regulamento interno ao Utente ou responsável/familiar de referência no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 49.^a
Omissões

Em caso de questões que surjam durante a prestação de serviço ao Utente não estando previstas na norma, as mesmas após análise serão resolvidas de acordo com a legislação aplicável, sendo supridas pela Direção da Instituição em articulação com parecer dos técnicos.

NORMA 50.^a
Disposições complementares

1. O desrespeito pelas normas deste regulamento poderá levar à suspensão dos utentes.
2. Conforme afixado publicamente, em caso de litígio o consumidor pode recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo: CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo: www.arbitragemdeconsumo.org
Mais informações em Portal do Consumidor: www.consumidor.pt
3. Conforme afixado publicamente, o Centro Social cumpre a norma de Atendimento Prioritário.
4. O Centro Social cumpre as normalizadas normas de segurança, procedimentos e seguros, com seguros de AT (Acidentes de Trabalho) afetos ao Pessoal, seguro Multiriscos afeto ao edificado e equipamento, seguro automóvel afeto às viaturas e seguro AP (Acidentes Pessoais) afeto a utentes e voluntários.
5. O Centro Social e Paroquial N^o Sra. da Nazaré, com aprovação institucional de 10 de Maio de 2018 do *Regulamento Interno de Aplicação do RGPD – Regulamento Geral da Proteção de Dados*, cumpre em todos os processos de utentes e funcionários as normas legais da proteção de dados.

NORMA 51.^a
Tramitação, aprovação e vigência do Regulamento

1. Este regulamento na sequência processual regulamentar, foi aprovado na reunião de direção de 15 de Maio de 2025.
2. Este regulamento, após o cumprimento dos devidos prazos legais em termos de comunicação e revogando o anterior documento de 2019, sendo publicitado devidamente a partir 1 de Junho, entra em vigor, para todos os devidos efeitos, a 1 de Julho de 2025, devendo ser revisto sempre que superiormente se considere necessário e oportuno.

César Fernandes
Henrique Alberto Lucas de Camelo
João Carlos Nunes Regueira
Maria Rita Pombal Pereira

Maria Odete Nunes Borges
João Manuel Nunes Silva
Herlander Fernandes Loureiro



ANEXO A ao Regulamento

PREÇÁRIO DE SERVIÇOS CSPNSN – ERPI, CD e SAD
– COM SUPERIOR APROVAÇÃO REGULAMENTAR E AFIXAÇÃO EM PLACARD –
COM POSSÍVEL ATUALIZAÇÃO ANUAL (Janeiro), NO ÂMBITO OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS ENTIDADES GESTORAS

DESLOCAÇÃO	CUSTO
Transporte HIDP e/ou Unidade de Saúde Aveiro	• 15,00€
Transporte Unidade de Saúde Estarreja e Águeda	• 30,00€
Transporte Unidade de Saúde de Coimbra	• 60,00€
Transporte Regular Centro de Dia	• 25,00€ (período Mês)
Transporte Situação Pessoal Gafanha da Nazaré (dentista, serviços, etc)	• 6,00€
Transporte Situação Pessoal Concelho de Ílhavo (dentista, serviços, etc)	• 12,00€

CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE NOSSA SENHORA DA NAZARÉ, 15 de Maio 2025



César Fernandes
João Carlos Almeida Pereira de Carvalho
João Carlos Almeida Pereira
Maria Lúcia Almeida Pereira
Maria Idete Nunes Roque
João Manuel Nunes Roque
Herlander Fernandes Loureiro