



780  
MV  
NE  
A  
JB

# RI.03 – Regulamento Interno

## ERPI

# CENTRO SOCIAL DE SÃO JOSÉ



---

[geral@cssjose.pt](mailto:geral@cssjose.pt)  
[www.cssjose.pt](http://www.cssjose.pt)

Rua do Brasil, 279  
3030 – 175 Coimbra  
Contribuinte nº 501 427 848

Tel. 239 70 86 60 (chamada para a rede fixa nacional)  
Telem. 96 214 36 85 / 6 (chamada para a rede móvel nacional)

---



# REGULAMENTO INTERNO\_ERPI

Handwritten initials and signature in the top right corner.

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS</b> .....	3	Norma 37 - CÁLCULO DO RENDIMENTO .....	10
Norma 1 - ÂMBITO DE APLICAÇÃO .....	3	Norma 38 - PROVA DOS RENDIMENTOS E DAS DESPESAS FIXAS.....	11
Norma 2 - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL .....	3	Norma 39 - DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR.....	11
Norma 3 - OBJECTIVOS DO REGULAMENTO.....	3	Norma 40 - PAGAMENTO DE MENSALIDADES.....	12
Norma 4 - DEFINIÇÃO, DESTINATÁRIOS E OBJECTIVOS DA ERPI.....	3	<b>CAPÍTULO VI - QUADRO DE PESSOAL</b> .....	12
Norma 5 - PRINCIPIOS DE ATUAÇÃO .....	4	Norma 41 - QUADRO DE PESSOAL.....	12
Norma 6 - POLÍTICA DA QUALIDADE .....	4	Norma 42 - DIREÇÃO TÉCNICA .....	12
Norma 7 - SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS .....	4	Norma 43 - PESSOAL VOLUNTÁRIO.....	12
Norma 8 - SERVIÇOS PRESTADOS NÃO INCLUIDOS NA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR.....	5	Norma 44 - FORMAÇÃO.....	12
<b>CAPÍTULO II - PROCESSO ADMISSÃO DOS RESIDENTES</b> .....	5	<b>CAPÍTULO VII - DIREITOS E DEVERES</b> .....	12
Norma 9 - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO.....	5	Norma 45 - DIREITOS E DEVERES DOS RESIDENTES .....	12
Norma 10 - CANDIDATURA.....	5	Norma 46 - DIREITOS E DEVERES DAS PESSOAS DE REFERÊNCIA ..	13
Norma 11 - CRITÉRIOS DE ADMISSÃO .....	5	Norma 47 - DIREITOS E DEVERES DA ERPI.....	13
Norma 12 - LISTA DE ESPERA .....	6	Norma 48 - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	13
Norma 13 - DECISAO DE ADMISSÃO .....	6	Norma 49 - COMUNICAÇÃO .....	13
Norma 14 - SUPRIMENTO DE CONSENTIMENTO.....	6	Norma 50 - ACESSO À INFORMAÇÃO .....	14
Norma 15 - ACOLHIMENTO DE NOVOS RESIDENTES .....	6	Norma 51 - INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR INICIATIVA DO RESIDENTE.....	14
Norma 16 - PROCESSO INDIVIDUAL DO RESIDENTE.....	7	Norma 52 - CESSAÇÃO DO CONTRATO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR INICIATIVA DO RESIDENTE.....	14
<b>CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO</b> .....	7	Norma 53 - CESSAÇÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR INICIATIVA DA ERPI .....	14
Norma 17 - INSTALAÇÕES.....	7	Norma 54 - FALECIMENTO DO RESIDENTE .....	14
Norma 18 - HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO.....	7	Norma 55 - OCORRENCIAS.....	15
Norma 19 - VISITAS A RESIDENTES.....	7	Norma 56 - RECLAMAÇÕES.....	15
Norma 20 - ATENDIMENTO ÀS PESSOAS DE REFERÊNCIA.....	8	Norma 57 - RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO .	15
Norma 21 - SAÍDAS DOS RESIDENTES.....	8	Norma 58 - EMERGÊNCIA .....	15
Norma 22 - DEPÓSITO E GUARDA DE BENS DE RESIDENTES .....	8	Norma 59 - GESTÃO E PREVENÇÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS .....	15
Norma 23 - REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	8	<b>CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES</b> .....	15
<b>CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS</b> .....	8	Norma 60 - SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE .....	15
Norma 24 - ALOJAMENTO.....	8	Norma 61 - UTILIZAÇÃO DA IMAGEM E DADOS PESSOAIS.....	15
Norma 25 - PLANO INDIVIDUAL DE CUIDADOS - PIC.....	8	Norma 62 - TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS .....	15
Norma 26 - ALIMENTAÇÃO .....	8	<b>CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES FINAIS</b> .....	16
Norma 27 - CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL, CONFORTO E IMAGEM	9	Norma 63 - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO .....	16
Norma 28 - TRATAMENTO DE ROUPA .....	9	Norma 64 - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS .....	16
Norma 29 - HIGIENE DOS ESPAÇOS.....	9	Norma 65 - ENTRADA EM VIGOR .....	16
Norma 30 - APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DA VIDA DIÁRIA .....	9		
Norma 31 - CUIDADOS DE SAÚDE.....	9		
Norma 32 - ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS .....	9		
Norma 33 - ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO- RECREATIVAS E OCUPACIONAIS .....	10		
Norma 34 - PASSEIOS OU DESLOCAÇÕES.....	10		
Norma 35 - APOIO PSICOSSOCIAL.....	10		
Norma 36 - ASSISTÊNCIA RELIGIOSA OU ESPIRITUAL.....	10		
<b>CAPÍTULO V - MENSALIDADE</b> .....	10		



# REGULAMENTO INTERNO\_ERPI

## CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

### Norma 1 - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O **Centro Social de São José**, Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, reconhecida como Pessoa Coletiva de Utilidade Pública com o n.º 504583700, tem Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Coimbra desde 01 de dezembro de 2000, e revisto em 01 de janeiro de 2018, para a Resposta Social **Estrutura Residencial para Idosos – ERPI**.

O **Centro Social de São José**, designado por **ERPI**, encontra-se registado na Direção Geral da Ação Social desde 30 de junho de 1981, no livro nº 1 das Fundações de Solidariedade Social, fls.11 e 11 verso, sob o nº 10/81, em conformidade com o disposto no Estatuto das Instituições Privadas de Solidariedade Social.

A **ERPI** tem capacidade para 25 residentes, dos quais 18 têm protocolo com a Segurança Social e destes 2 são vagas reservadas para a Segurança Social, as restantes 7 são vagas particulares.

A **ERPI**, rege-se pelas seguintes normas.

### Norma 2 - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. A **ERPI** rege-se pelo estipulado:
  - a) No Decreto-Lei 119/83 de 25 de fevereiro – de 25 de fevereiro, na redação atual que define o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social – IPSS (replicado pelo Decreto-Lei nº 172-A/2014 de 14 de novembro, alterado pela Lei nº 76/2015);
  - b) No Decreto-Lei 64/2007, de 14 março, na redação atual que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social, geridos por entidades privadas (alterado pelos Decretos-Leis nºs99/2011, de 28 de setembro, 33/2014, de 4 de março, 126-A/2021, de 31 de dezembro, e 136/2023 de 29 de dezembro);
  - c) Na Portaria 67/2012 de 21 de março, na sua atual redação na Portaria 349/2023 de 13 de novembro – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a quem deve obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
  - d) No Decreto-Lei 172-A/2014 de 14 novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
  - e) Na Portaria 196-A/2015 de 1 de julho, na redação atual que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo de especificação da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P. e as instituições particulares de solidariedade social (alterada e republicada pela Portaria nº 218-D/2019 de 15 de julho);
  - f) Na Lei 144/2015 de 8 de setembro - Estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo;
  - g) No Decreto-Lei 74/2017 de 21 de junho – Altera o Regime Jurídico do Livro de Reclamações, aprovado pelo DL 156/2005 de 15 de setembro;

- h) No Compromisso de Cooperação em vigor;
- i) Em Orientações da CNIS;
- j) Em Circulares e Orientações Técnicas;
- l) No Contrato Coletivo Trabalho em vigor.

### Norma 3 - OBJECTIVOS DO REGULAMENTO

1. O presente Regulamento Interno visa:
  - a) Promover o respeito pelos direitos dos residentes e demais interessados.
  - b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da estrutura prestadora de serviços.
  - c) Promover a participação ativa dos residentes ou familiares, familiar responsável, responsáveis, representantes legais ou tutores, designados por **pessoas de referência**, ao nível da gestão das respostas sociais.

### Norma 4 - DEFINIÇÃO, DESTINATÁRIOS E OBJECTIVOS DA ERPI

1. A **ERPI** é uma resposta social destinada ao alojamento coletivo, de utilização permanente ou temporária, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestação de cuidados adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e suas pessoas de referência.
2. 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, pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.
3. A **ERPI** tem como principais objetivos:
  - 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 as 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/ou pessoas de referência;
  - g) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da **ERPI**, numa lógica complementar ao plano de atividades da **ERPI**;



# REGULAMENTO INTERNO\_ERPI

Handwritten initials and signatures in the top right corner.

- h) Fomentar as relações sociais, a convivência, a entajuda 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 5 - PRINCIPIOS DE ATUAÇÃO

1. Constituem princípios de atuação da ERPI:
  - a) Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
  - b) Interdisciplinaridade;
  - c) Avaliação integral das necessidades, potencialidades e interesses do idoso;
  - d) Promoção e manutenção da funcionalidade, da independência e autonomia do idoso;
  - e) Participação e corresponsabilização do residente e ou das pessoas de referência, conforme vontade do residente, na elaboração do Plano Individual de Cuidados;
  - f) Promoção da qualidade de vida;
  - g) Manutenção dos direitos, liberdades e garantias dos residentes;
  - h) Garantia do direito de autodeterminação dos residentes, salvaguardando o respeito da organização interna da ERPI e o direito de escolha dos restantes residentes;
  - i) Respeito pela privacidade e pela reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como das diferenças, religiosas, étnicas, políticas e culturais.

## Norma 6 - POLÍTICA DA QUALIDADE

1. MISSÃO - O Centro Social é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, constituída na ordem jurídica canónica, que tem como missão acolher, apoiar e garantir o bem-estar do idoso, através da prestação de serviços de qualidade, tendo por base o respeito, a dignidade, a confidencialidade e a ética cristã, promovendo um bom ambiente.
2. VISÃO - Ser o Centro Social reconhecido pelos seus Clientes, familiares e comunidade em geral pelos bons serviços prestados. Inovar, melhorar e diversificar de forma sustentada o leque de serviços prestados e alargar a capacidade de resposta.
3. VALORES – O Centro Social assume e compromete-se a colocar em prática os Princípios de Gestão da Qualidade, com vista à melhoria contínua, através dos seguintes valores:
  - Assegurar capacidade técnica e organizacional capaz de satisfazer as necessidades dos clientes, de forma consistente e sistemática;
  - Transmitir aos clientes a confiança da prestação de um serviço individualizado de qualidade, tratando-os como se fossem nossos e adaptando-nos a cada um, visando a sua crescente satisfação;
  - Promover um ambiente familiar, acolhedor, natural e saudável;
  - Preparar, confeccionar e distribuir refeições seguras e de qualidade a todos os clientes e colaboradores da Instituição;

- Sensibilizar, motivar, responsabilizar e valorizar os colaboradores.

Com base nestes valores, compromete-se o Centro Social a melhorar continuamente a eficácia do seu Sistema de Gestão da Qualidade e a cumprir os requisitos legais, normativos e outros aplicáveis à Instituição.

## Norma 7 - SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS

1. A ERPI assegura a prestação dos seguintes serviços, atividades ou cuidados:
  - a) Alojamento e vigilância 24 horas por dia durante a permanência na ERPI;
  - b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas ou de nutricionista da ERPI, caso existam;
  - c) Cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem, podendo ser efetuada sob a forma de banho total ou higiene parcial, de acordo com a necessidade e desejo do próprio;
  - d) Tratamento de roupa: serviço de lavandaria, secagem, engomagem, distribuição da roupa e pequenos arranjos; (não inclui limpeza a seco ou cuidados de lavandaria externos e etiquetagem/ identificação das roupas);
  - e) Higiene dos espaços;
  - f) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
  - g) Cuidados de enfermagem e acesso a cuidados de saúde;
  - h) Administração de fármacos, quando prescritos;
  - i) Atividades de animação sociocultural, lúdico -recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
  - j) Outras atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico -recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos residentes;
  - k) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos residentes;
  - l) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar.
2. As atividades desenvolvidas são, preferencialmente, definidas através de um processo participativo entre a equipa da ERPI e o residente e constam de um plano de atividades.
3. A ERPI permite e promove, através da sua atuação:
  - a) A convivência social, através do relacionamento entre os residentes e destes com as pessoas de referência e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses e capacidades, promovendo, sempre que possível, a intergeracionalidade;
  - b) A participação das pessoas de referência no apoio ao residente sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do residente;



# REGULAMENTO INTERNO\_ERPI

JA  
SB  
NE  
#  
my

- c) A inclusão social com recurso a estruturas comuns e a outras da comunidade, que promovam o bem-estar físico, emocional e social dos residentes.
4. A ERPI permite a assistência religiosa ou espiritual, sempre que o residente o solicite, ou, na incapacidade deste, mediante solicitação pela sua pessoa de referência.

## Norma 8 - SERVIÇOS PRESTADOS NÃO INCLUIDOS NA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar na ERPI, não inclui os seguintes serviços/ atividades:
- a) Acompanhamento médico, de enfermagem e de reabilitação/ fisioterapia por técnicos externos à ERPI (a título particular);
  - b) Pagamento de taxas moderadoras, quando o residente não seja isento das mesmas pelo Sistema Nacional de Saúde;
  - c) Despesas de saúde com consultas particulares ou qualquer equipamento ou aparelho ortopédico, oftalmológico ou dentário;
  - d) Suplementos alimentares que venham a ser propostos pelo nutricionista ou médico e indispensáveis ao bem-estar e saúde do residente;
  - e) Despesas com medicação, fraldas, resguardos, produtos de higiene e conforto, produtos para cuidados de imagem, material para pensos;
  - f) Transportes de ambulância, táxi e outros;
  - g) Bens pessoais específicos;
  - h) Serviço de cabeleireira especializado;
  - i) Cuidados de estética especializados;
  - j) Outros serviços que sejam solicitados pelo residente ou pessoa de referência e não constem da Norma 7.

## CAPÍTULO II - PROCESSO ADMISSÃO DOS RESIDENTES

### Norma 9 - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão nesta ERPI:
- a) Possuir a idade mínima de 65 anos ou um grau de incapacidade que justifique a sua integração em ERPI (dependência, isolamento, solidão, insegurança);
  - b) Possuir idade inferior a 65 anos em situações de exceção devidamente justificadas;
  - c) Não possuir condições para satisfazer as necessidades básicas;
  - d) Não existir retaguarda familiar com capacidade para assumir a prestação de cuidados no domicílio;
  - e) Concordância do residente em ingressar na ERPI;
  - f) Concordância do residente e/ou pessoa de referência com os princípios, valores e normas regulamentares da ERPI;
  - g) Encontrar-se numa situação de carência socioeconómica.
  - h) Naturalidade ou residência na área geográfica da paróquia de São José;

- i) Em situações pontuais, necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

### Norma 10 - CANDIDATURA

1. Para efeitos de admissão, o candidato deverá candidatar-se através do preenchimento da **Ficha de Inscrição**, que constitui parte integrante do processo do candidato, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
- a) Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade, Cartão de contribuinte, NISS e Cartão de Utente do SNS, do candidato;
  - b) Cartão de Cidadão da pessoa de referência;
  - c) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do candidato;
  - d) Comprovativos do rendimento do candidato / agregado familiar;
  - e) Comprovativos de despesas: renda de casa, gasto médio mensal em farmácia (medicação correspondente a doença crónica).
2. A **Ficha de Inscrição** e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos serviços administrativos da ERPI no horário de funcionamento dos mesmos: segunda a sexta-feira das 10h – 12h e das 15h – 17h, ou através do envio via email para o seguinte endereço: [geral@cssjose.pt](mailto:geral@cssjose.pt).
3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### Norma 11 - CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

1. São critérios de prioridade na seleção / admissão dos residentes:

Situação económico-financeira	16%
• Rendimento inferior ao IAS	16%
• Rendimento superior ao IAS	10%
Grau de dependência	15%
• Autónimo – 15%	15%
• Necessidade de apoio parcial para as AVD's1	5%
• Dependente	1%
Suporte familiar	15%
• Vive sozinho, sem apoio para as AVD's	15%
• Vive sozinho, mas tem apoio nas AVD's	10%
• Vive acompanhado	1%

Risco de isolamento social	9%
• Nunca sai de casa	9%
• Sai de casa, mas precisa de ajuda	5%



# REGULAMENTO INTERNO\_ERPI

700  
B  
re  
IT  
my

• Sai de casa de forma autónoma	1%
Usufrui de outra Resposta Social da Instituição	15%
Familiar direto residente na ERPI	10%
Casal de candidatos	10%
Naturalidade ou residência na área geográfica da paróquia de São José	10%

AVD's – Atividades da vida diária

- Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos, em lista de espera e o seu processo é arquivado em pasta própria.
- Quando o candidato ou pessoa de referência informa que a situação do candidato sofreu alterações, procede-se a uma reavaliação dos critérios de priorização.
- A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do residente, salvo em caso de empate.

## Norma 12 - LISTA DE ESPERA

- A ERPI prevê a existência de Lista de Espera. Na gestão / ordenação da lista de espera serão aplicados os critérios previstos na Norma 11.
- A inscrições que se encontram em Lista de Espera têm de ser renovadas no 1º mês de cada ano civil.
- Serão retirados da Lista de Espera:
  - sempre que contactados para admissão, rejeitem definitivamente a vaga;
  - sempre que a ERPI contactar o candidato e/ou sua pessoa de referência e estes não atenderem por duas vezes consecutivas;
  - a não renovação da inscrição;
  - a falta de veracidade nas informações prestadas pelo candidato ou pessoas de referência.

## Norma 13 - DECISAO DE ADMISSÃO

- A candidatura é analisada pela equipa técnica da ERPI a quem compete elaborar a proposta de admissão.
- O processo de admissão passa por uma entrevista ao candidato e/ou pessoa de referência, feita por um elemento da equipa técnica, destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno da ERPI e funcionamento da resposta social.
- É condição de admissão que o candidato expresse livremente a sua vontade em ser admitido.
- Sempre que o candidato esteja condicionado ao exercício das suas faculdades cognitivas, por motivos de saúde, deficiência ou comportamento, a manifestação de intenção de admissão poderá ser efetuada pelo "acompanhante", figura definida no âmbito do regime de maior acompanhado, ou pela "pessoa de referência". Ver norma "Suprimento do consentimento".
- A decisão de admissão do candidato é da competência da Direção.
- Da decisão, será dado o conhecimento ao candidato ou sua pessoa de referência, no prazo máximo de 15 dias. Nesta

fase é dada a possibilidade ao candidato se de pronunciar se aceita ou não a admissão.

- No ato da admissão é devida a entrega de um exemplar do Regulamento Interno, com assinatura de documento que o comprove, assim como a celebração do contrato, sendo atribuído um número de vestuário para marcação de roupa pessoal e agendada a data de início de prestação de serviço.
- A admissão deverá ter sempre carácter experimental, por um período de 30 dias, como forma de testar a capacidade de integração do residente, findo o qual passa a definitiva, após avaliação do Diretor Técnico.

## Norma 14 - SUPRIMENTO DE CONSENTIMENTO

- No caso do residente que beneficie ou deva beneficiar de medidas de acompanhamento, os atos e as decisões que dependam do consentimento deste e se insiram no âmbito dessas medidas (decisões acompanhadas), serão solicitadas ou autorizadas pelo seu acompanhante.
- Todos os atos e decisões que se encontrem fora do âmbito do acompanhamento são aprovados direta e pessoalmente pelo residente.
- Na falta ou ausência de acompanhante, sempre que as Decisões Acompanhadas revistam carácter de urgência, o consentimento será suprido por intervenção de pessoa que se possa presumir que o residente teria escolhido para seu acompanhante; quando não exista, deve a ERPI adotar o ato ou decisão que melhor defende os direitos e interesses, ainda que presumidos, do residente.
- No caso do número anterior, a ERPI fornecerá ao Ministério Público, logo que possível, as informações necessárias à regularização judicial do acompanhamento, designadamente sobre a situação que justifica a impossibilidade em exercer, plena, pessoal e conscientemente, os seus direitos, ou de, nos mesmo termos, cumprir os seus deveres, bem como do âmbito dessa impossibilidade, ou seja, dos direitos e deveres que lhe são possíveis de exercer e aqueles para os quais é necessário acompanhamento, requerendo que promova o mesmo junto do Tribunal competente, com urgência.

## Norma 15 - ACOLHIMENTO DE NOVOS RESIDENTES

- Na admissão do residente, a este e/ou à sua pessoa de referência são prestadas novamente as informações sobre as regras de funcionamento da ERPI, nomeadamente o Regulamento Interno e as tabelas de comparticipação financeira e retiradas todas as dúvidas que o residente e/ou pessoa de referência ainda possam ter.
- É feito um inventário dos bens pessoais do residente que são descritos na Lista de Pertences. A sua roupa pessoal é marcada com o número atribuído para que se possa distinguir da dos restantes residentes.
- É aberto o Processo Individual do Residente, ao qual é atribuído um número de identificação.
- O período de adaptação do residente, previsto neste regulamento, é de 1 mês.
- Durante este período de adaptação, é implementado um Programa de Acolhimento Inicial, previamente definido, e que passa por:
  - Apresentação da equipa de colaboradores;



# REGULAMENTO INTERNO\_ERPI

Handwritten initials and marks in the top right corner, including a signature and the letters 'no' and 'H'.

- b) Apresentação dos outros residentes;
  - c) Visita a todos os espaços da **ERPI**, nomeadamente a apresentação do quarto que vai ocupar;
  - d) Apresentação do programa de atividades da **ERPI**;
  - e) Informação dos instrumentos de participação dos residentes na vida da **ERPI**, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
  - f) Divulgação dos mecanismos de participação das pessoas de referência;
  - g) Invocação dos aspetos mais significativos do Regulamento Interno nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes.
6. O acolhimento nos primeiros dias é feito sob uma atenção redobrada por parte dos técnicos que convivem com o residente, de modo a que a integração seja consumada da melhor forma possível. Haverá um trabalho conjunto entre a **ERPI**, o residente e a(s) pessoa(s) de referência.
7. É evidenciada a importância da participação das pessoas de referência nas atividades desenvolvidas pela **ERPI**, bem como a importância das visitas e saídas que estas devem manter com os residentes, de forma a facilitar a participação.
8. Findo o período de adaptação e caso o residente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los, promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à **ERPI**, quer ao residente, de rescindir o contrato.

## Norma 16 - PROCESSO INDIVIDUAL DO RESIDENTE

1. O Processo Individual do residente contém os seguintes elementos:
- a) Capa do Processo Individual com a data de admissão;
  - b) Ficha de Inscrição;
  - c) Dados de identificação do residente;
  - d) Dados de identificação e contactos das pessoas de referência;
  - e) Dados de identificação do médico assistente;
  - f) Documentos pessoais comprovativos (ex: cópias dos documentos pessoais, IRS, despesas, declaração médica);
  - g) Ficha do cálculo da comparticipação familiar;
  - h) Contrato de prestação de serviço, atividades e cuidados;
  - i) Comprovativo de entrega de Regulamento Interno;
  - j) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
  - k) Ficha de Avaliação Diagnóstica;
  - l) Programa de Acolhimento Inicial;
  - m) Plano Individual de Cuidados;
  - n) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - o) Cessação do contrato de prestação e serviços com indicação da data e motivo;

- o) Processo de saúde do qual consta a informação médica (dados pessoais, medicação, dieta, alergias, registos e outras) e relatórios médicos sobre a condição de saúde do residente;
2. O Processo Individual encontra-se arquivado no gabinete da Diretora Técnica, de fácil acesso à equipa técnica e médica da **ERPI**, garantindo-se sempre confidencialidade dos seus dados.
3. O Processo Individual é permanentemente atualizado.

## CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

### Norma 17 - INSTALAÇÕES

1. A **ERPI** está sediada na Rua do Brasil nº 279, em Coimbra, e as suas instalações afetas à **ERPI**, são compostas pelas seguintes áreas funcionais:
- a) Receção;
  - b) Serviços técnicos e administrativos;
  - c) Instalações para o pessoal;
  - d) Sala de convívio e atividades;
  - e) Sala de refeições;
  - f) Quartos e instalações sanitárias;
  - g) Cozinha e despensas;
  - h) Lavandaria;
  - i) Gabinete Médico / Enfermagem;
  - j) Capela;
  - k) Serviços de Apoio;
  - l) Área Exterior: Jardim e recinto ao ar livre.

### Norma 18 - HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

1. A **ERPI** funciona ininterruptamente todo o ano, incluindo feriados e fins de semana, 24 horas por dia, assegurando os serviços que lhe correspondem.
2. A abertura da **ERPI** ocorre pelas 8h00 e o encerramento pelas 19h00. No restante período, todas as entradas estarão vedadas e a sua utilização restrita.

### Norma 19 - VISITAS A RESIDENTES

1. As visitas decorrem de segunda a domingo das 14h30 às 19h00, podendo este horário ser alargado, excecionalmente, mediante autorização prévia da Diretora Técnica, respeitando a privacidade dos residentes e rotinas diárias.
2. O horário das visitas encontra-se afixado em local visível das mesmas.
3. O visitante não deve entregar diretamente ao residente, objetos pessoais, géneros alimentares ou outros produtos, sem conhecimento dos colaboradores. O visitante deve evitar oferecer alimentos e objetos que possam ser nocivos à saúde e ao seu bem-estar geral.
4. É permitida a entrada de visitas nos quartos, no caso de residentes dependentes em grau elevado, com contra-indicação para efetuar levante.
5. O visitante não pode circular pela **ERPI** e não pode visitar outros residentes, sem autorização.



# REGULAMENTO INTERNO\_ERPI

786  
B  
ne  
M

6. A visita decorrerá em local apropriado e/ou designado pelos colaboradores de serviço.
7. Reserva-se o direito à ERPI de interditar as visitas que causem ou tenham causado perturbações ao bom funcionamento da mesma, ou por indicação dos residentes ou pessoas de referência.

## Norma 20 - ATENDIMENTO ÀS PESSOAS DE REFERÊNCIA

1. O atendimento às pessoas de referência dos residentes é realizado pela Diretora Técnico / Assistente Social sempre que seja necessário, em dia e hora, previamente agendado e de acordo com as disponibilidades de ambos.

## Norma 21 – SAÍDAS DOS RESIDENTES

1. As saídas são livres, estando apenas subordinadas às seguintes normas:
  - a) Comunicação atempada à ERPI para se poder preparar a medicação e/ou mala de pertences, e informar a cozinha de eventual ausência na toma das refeições;
  - b) Para que o residente se possa ausentar sozinho da ERPI terá de ser assinada uma declaração de responsabilidade pelo que possa suceder durante as saídas, pelo próprio e pela sua pessoa de referência;
  - c) Só em casos excecionais, devidamente justificados, mediante autorização da Diretora Técnico, poderá o regresso à ERPI ir além da hora de silêncio.
2. Em caso de acidente na ERPI ou nas saídas ao exterior, os residentes serão assistidos nos estabelecimentos de saúde da área.

## Norma 22 – DEPÓSITO E GUARDA DE BENS DE RESIDENTES

1. A ERPI só se responsabiliza pelos objetos e valores que os residentes entreguem à sua guarda. É feita uma lista dos bens entregues, que é assinada pelo residente e/ou pessoa de referência e pela pessoa que os recebe. Esta lista de pertences é arquivada no Processo Individual do residente, sendo atualizada sempre que se justifique.
2. A ERPI não se responsabiliza por quaisquer danos ou prejuízos que possam ocorrer nos bens pessoais do residente que não sejam entregues à sua guarda. Por este motivo não é aconselhável que estes guardem no quarto ou se façam transportar de objetos valiosos ou grandes quantias de dinheiro.
3. Caso o residente ou pessoa de referência queiram entregar bens e valores à ERPI, poderão fazê-lo mediante doação ou testamento.

## Norma 23 - REGRAS DE FUNCIONAMENTO

1. O acesso aos quartos, durante o dia, acontecerá a título excecional ou por indicação médica, para permitir a higienização, arejamento e segurança pessoal.
2. Os residentes devem utilizar as salas de estar e convívio durante o dia.
3. Durante a noite as luzes deverão estar desligadas, mantendo-se apenas as de emergência.

4. Cada residente poderá personalizar o seu quarto podendo colocar na sua mesa de cabeceira com os seus objetos pessoais.
5. Não é permitida existência de animais de estimação nos espaços da ERPI.
6. Não é permitido fumar nas instalações da ERPI.
7. Para o regular funcionamento da ERPI é proibido aos residentes adquirir e trazer para a ERPI bebidas alcoólicas para uso pessoal ou uso de outros residentes, salvo situações devidamente autorizadas pela Diretora Técnica.
8. Sempre que o residente tenha comportamento inapropriado à manutenção da tranquilidade, bom funcionamento ou bem-estar necessário ao lar, a ERPI usará do seu dever de a/ repor, através de mecanismo de advertência ou expulsão, conforme a gravidade.

## CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS

### Norma 24 - ALOJAMENTO

1. O alojamento dos residentes é feito em quarto individual, duplo ou triplo que será atribuído de acordo com a disponibilidade e conveniência no momento da admissão.
2. Esta atribuição não é definitiva, o residente pode ser mudado de quarto sempre que exista necessidade de ajustamento por novas admissões ou por facilidade de funcionamento ou outra.
3. Os quartos são ocupados por residentes do mesmo sexo ou por casais.

### Norma 25 – PLANO 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 integra, 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 é monitorizado, acompanhado e avaliado de forma contínua, com a periodicidade máxima de seis meses, pela equipa técnica, e revisto, sempre que tal seja solicitado pelo residente e/ou pessoa de referência ou se verifiquem circunstâncias que suscitem a sua alteração de forma a melhorar a qualidade dos serviços e adequá-los às suas necessidades e capacidades.
4. O PIC é datado e assinado por todos os profissionais que participam na sua definição, pelo residente ou pela pessoa de referência e pode ser consultado por outros desde que autorizado pelo residente

### Norma 26 - ALIMENTAÇÃO

1. A alimentação é variada e adaptada quantitativa e qualitativamente às necessidades nutricionais dos residentes, tendo sempre em conta o seu estado de saúde.





# REGULAMENTO INTERNO\_ERPI

700  
JB  
NE  
H

2. A alimentação será ajustada a alergias alimentares, a intolerâncias e/ou necessidade de dieta especial, desde que seja dada indicação médica nesse sentido e seja entregue uma fotocópia da prescrição médica à equipa técnica.
3. A ementa é elaborada por pessoal técnico e afixada semanalmente na sala de refeições da ERPI, em local visível, podendo ser consultada pelo residente ou pessoas de referência.
4. As refeições são fornecidas nos seguintes horários:
  - a) Pequeno-almoço – 9:00 horas;
  - b) Almoço – 12:30 horas;
  - c) Lanche – 16:30 horas;
  - d) Jantar ou suplemento– 19:30 horas;
  - e) Ceia – 21:00 horas.
5. As refeições são servidas no refeitório. Em caso excepcional, por motivo de saúde justificado, poderão ser servidas no quarto do residente.
6. A ERPI reserva-se ao direito de alterar a ocupação dos lugares na sala de refeição tendo em conta as necessidades dos residentes ou da ERPI.

## Norma 27 - CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL, CONFORTO E IMAGEM

1. A ERPI, através de toda a sua equipa, assegura os necessários cuidados de higiene, conforto e imagem aos seus residentes.
2. Os cuidados de higiene, conforto e imagem estão descritos no PIC do residente e são registados em modelo próprio.
3. Constituem principais cuidados de higiene, conforto e imagem prestados pela equipa de colaboradores da ERPI: banho; higiene no leito; mudança de fralda; higiene oral; corte de unhas; entre outros.
4. Os cuidados são prestados diariamente pela equipa da ERPI e compreendem a aplicação de cremes de hidratação corporal ou de rosto, pentear e garantir a utilização de vestuário limpo e ajustado às estações do ano.
5. Na medida das capacidades dos residentes será incentivada a auto-satisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene, conforto e imagem, de forma a promover a independência e a autonomia individuais.
6. Os residentes semi-dependentes ou dependentes deverão ter a colaboração das colaboradoras de serviço na realização da higiene pessoal.

## Norma 28 - TRATAMENTO DE ROUPA

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e da casa de banho é assegurado pela ERPI.
2. As roupas de uso pessoal são marcadas pela pessoa de referência com um número para melhor identificação.
3. Toda a roupa deverá ser lavada e seca na lavandaria e nunca nos quartos.
4. A lavagem e tratamento de roupa pessoal que exija técnicas especiais de limpeza, que a ERPI não possua, terão de ser suportados pelos residentes

5. A ERPI não se responsabiliza pelo eventual extravio de qualquer artigo que não esteja devidamente marcado.

## Norma 29 - HIGIENE DOS ESPAÇOS

1. A limpeza dos espaços será da responsabilidade da ERPI.

## Norma 30 - APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DA VIDA DIÁRIA

1. No sentido de promover a autonomia os residentes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados.

## Norma 31 – CUIDADOS DE SAÚDE

1. Aquando da admissão do residente, este deverá apresentar uma informação médica, na qual conste as principais patologias, a terapêutica efetuada e a dieta alimentar mais adequada ao seu estado de saúde, se necessário.
2. O residente continua a usufruir da assistência médica prestada pelos serviços médicos de que habitualmente usufrui (médico de família e consultas de especialidade).
3. Após a admissão do residente, a equipa de enfermagem responsabiliza-se por examinar o residente para posterior criação de informação clínica.
4. Os cuidados primários de saúde e enfermagem serão da responsabilidade da ERPI e englobam: controlo de diabetes, controlo de sinais vitais, posicionamento e mobilização, tratamentos de enfermagem e são prestados a cada residente com respeito pela sua individualidade, sendo-lhe assegurada privacidade, autonomia e confidencialidade. Evita-se tudo o que possa levar o residente a sentir-se diminuído na sua dignidade.
5. Mediante qualquer alteração significativa emergente do estado de saúde, será acionado o serviço de emergência médica 112, seguidas as orientações do mesmo e informada de imediato a pessoa de referência.
6. Sempre que se verifique necessidade de internamento hospitalar programado, ida a consultas de especialidade ou rotina, realização de exames auxiliares de diagnóstico e outros, o acompanhamento é da competência da pessoa de referência.

## Norma 32 – ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS

1. Preferencialmente a medicação é preparada em caixas/rolos individuais, de acordo com as indicações médicas, por farmácia externa (Serviço de Farmácia).
2. Em caso de não aceitação do Serviço de Farmácia pelo residente ou pessoa de referência a mesma é adquirida pela pessoa de referência e preparada pela equipa de enfermagem da ERPI, de acordo com a prescrição médica, em caixas individualizadas, devidamente identificadas com o nome do residente.
3. A medicação é guardada em local adequado à sua conservação, fechado à chave, acessível apenas a quem realiza a sua preparação.



# REGULAMENTO INTERNO\_ERPI

20  
23  
26  
K  
my

4. A medicação é administrada, de acordo com o guia de terapêutica, pelos colaboradores da ERPI devidamente autorizados.
5. Não é permitida a administração de medicação pelo próprio residente, ou pessoas de referência, exceto situações devidamente sinalizadas.

## Norma 33 – ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI estão definidas em Plano Anual de Atividades, elaborado no início de cada ano civil, que se encontra afixado em local visível.
2. Existe um plano semanal de atividades de ERPI, que à semelhança das atividades anuais são dinamizadas pela Animadora Sociocultural.
3. Estas atividades visam promover a qualidade de vida do residente e a sua participação em atividades que promovam a comunicação, convivência e a ocupação dos tempos livres, assim como as ligações intergeracionais com utentes de outras respostas sociais e interinstitucionais.
4. A participação e envolvimento por parte dos residentes nas diferentes atividades é de caráter livre de acordo com os seus interesses e a manifestação da sua vontade ou capacidade.

## Norma 34 – PASSEIOS OU DESLOCAÇÕES

1. São organizados e desenvolvidos passeios ou deslocações ao exterior da ERPI que poderão ser gratuitos ou ser devido um pagamento adicional de acordo com a tipologia da atividade. Neste caso será sempre informado previamente ao residente ou pessoas de referência, o custo a suportar.
2. Quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo, é sempre necessária a autorização da pessoa de referência dos residentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer.
3. Em caso de passeio ou deslocação em grande grupo, a administração medicamentosa habitual ou casual, bem como a toma da alimentação, são da responsabilidade da ERPI.
4. Durante os passeios os residentes são sempre acompanhados por colaboradores da ERPI.

## Norma 35 – APOIO PSICOSSOCIAL

1. O apoio psicossocial visa promover o bem-estar e equilíbrio físico, económico, psicológico e emocional do/a residente adotando para o efeito uma intervenção centrada no apoio às suas necessidades específicas, capacitando-os e fortalecendo-os através da mobilização de recursos.
2. Na prestação do apoio psicossocial, cada residente é tratado com respeito pela sua individualidade sendo-lhe assegurado privacidade, autonomia e confidencialidade. Evita-se tudo o que possa levar o residente a sentir-se diminuído na sua dignidade.

## Norma 36 – ASSISTÊNCIA RELIGIOSA OU ESPIRITUAL

1. Ao residente é permitido professar qualquer religião, mas não são permitidas na ERPI atividades de culto de outras

confissões religiosas que não a católica, tendo em conta a natureza da ERPI, constituída na ordem jurídica canónica.

2. O residente tem o direito de participar em todos os atos de assistência religiosa de culto católico que forem celebrados nas instalações da ERPI. É possível ainda outro tipo de assistência religiosa, mediante solicitação do residente ou na incapacidade deste, a pedido da sua pessoa de referência.

## CAPÍTULO V - MENSALIDADE

### Norma 37 - CÁLCULO DO RENDIMENTO

1. De acordo com o disposto pela Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na sua atual redação, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

**RC** = Rendimento *per capita* mensal

**RAF** = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

**D** = Despesas fixas mensais

**N** = Número de elementos do agregado familiar (no caso de ERPI o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta).

2. Para efeitos de determinação do montante de **rendimento do agregado familiar (RAF)**, consideram-se os seguintes rendimentos:

a) do trabalho dependente;

b) 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;

c) de pensões - pensão 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);

e) bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

f) prediais - 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 prédio; sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste



# REGULAMENTO INTERNO\_ERPI

Handwritten initials and marks in the top right corner, including 'JB', 'ne', and 'H'.

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. Esta disposição 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 da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite;

g) de capitais – rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 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).

2.1 Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

3. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

- a) o valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

3.1 Ao somatório das despesas referidas no ponto 3 alíneas b), c) e d), a ERPI estabelece como limite máximo do total das despesas a considerar o valor da RMMG (Remuneração mínima mensal garantida). Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.

## Norma 38 - PROVA DOS RENDIMENTOS E DAS DESPESAS FIXAS

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem diligências que considerem adequadas, pode a ERPI convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
3. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 1 desta norma, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

4. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

## Norma 39 – DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Considera-se comparticipação familiar, o valor pago pela utilização de serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita*.
2. O valor da comparticipação familiar devida pela permanência na ERPI é determinado de forma proporcional ao rendimento *per capita* do residente, segundo a seguinte tabela:

Grau de dependência	% sobre o rendimento "per capita"
Autónomo	75%
Dependência de 1º e 2º grau	90%

a) Estão em situação de dependência os residentes que não têm autonomia para satisfazer as necessidades básicas da vida quotidiana e que precisam da assistência de outra pessoa para realizar as tarefas domésticas, para fazer a sua higiene pessoal e para se deslocarem;

b) Consideram-se os seguintes graus de dependência:

**1.º grau** – pessoas sem autonomia para satisfazer as necessidades básicas da vida quotidiana (não conseguem fazer a sua higiene pessoal, alimentar-se ou deslocar-se sozinhos). A dependência de 1º grau é comprovada medicamente;

**2.º grau** – pessoas, além da dependência de 1.º grau, se encontrem acamados ou com demência grave. A dependência de 2º grau é comprovada medicamente.

3. Quando, no momento da admissão, o residente não esteja a receber o complemento por dependência, mas já tenha sido requerida a atribuição do citado complemento, a ERPI pode decidir pela aplicação da percentagem de 90%. Caso não haja lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade.
4. À comparticipação apurada nos termos do n.º 2 desta Norma, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outras pessoas de referência, 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 outras pessoas de referência, avaliada de acordo com os seus rendimentos e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação. O apuramento da capacidade económica do descendente ou outro familiar será realizado, por via da regra, no âmbito do inquérito social, sendo aplicável, com as necessárias adaptações o disposto nas Normas 37 e 38.
6. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento do residente.



# REGULAMENTO INTERNO\_ERPI

7. A tabela de comparticipação é calculada de acordo com a legislação em vigor e o descrito no ponto 2, e encontra-se afixada em local visível na ERPI.

## Norma 40 – PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento da mensalidade/ comparticipação familiar terá que ser efetuado no período compreendido entre os dias 01 a 08 de cada mês, preferencialmente por transferência bancária para a conta da ERPI ou nos serviços administrativos da ERPI, no horário de funcionamento dos mesmos.
2. A comparticipação familiar é efetuada no total de 12 mensalidades.
3. O valor devido pelo pagamento da primeira comparticipação familiar é calculado de acordo com a data de aceitação de vaga:
  - a) entre dia 1 – 15: Pagamento da totalidade da comparticipação;
  - b) a partir de dia 15: 50% da comparticipação.
4. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.
5. Perante ausências de pagamento superiores a 30 dias, a ERPI poderá vir a suspender a permanência do residente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
6. Em caso de falecimento do residente ou desistência, o pagamento da comparticipação já efetuado não será reembolsado.
7. O residente ou pessoa de referência responsável compromete-se a fazer o pagamento da mensalidade relativa aos serviços contratualizados com a ERPI.

## CAPÍTULO VI - QUADRO DE PESSOAL

### Norma 41 – QUADRO DE PESSOAL

1. O quadro de pessoal desta ERPI encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação dos recursos humanos definidos de acordo com a legislação/ normativos em vigor.
2. O quadro de pessoal é constituído pela Diretora Técnica, Técnica de Serviço Social, Enfermeiro, Animador, Administrativas, Ajudantes de Ação Direta, Cozinheiros, Ajudante de Cozinha, Operadora de Lavandaria, Motorista e Auxiliares de Serviços Gerais.

### Norma 42 – DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica desta ERPI compete a um técnico, nos termos da Portaria n.º 67/2012 de 21 de março, na sua redação atual, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por um elemento da equipa técnica.

### Norma 43 – PESSOAL VOLUNTÁRIO

1. As pessoas que trabalham de forma voluntária na ERPI têm direito a ser devidamente integradas e enquadradas, ao respeito e valorização das atividades que desenvolvam e a formação adequada.
2. O pessoal voluntário deve observar as normas contidas neste regulamento e respeitar o sigilo e privacidade dos residentes, bem como os horários da ERPI.

### Norma 44 – FORMAÇÃO

1. Para o desenvolvimento dos serviços e cuidados, a ERPI proporciona aos colaboradores a frequência de formação inicial e contínua adequada à categoria profissional e respetiva função desempenhada ou a desempenhar, definindo um plano de formação anual.

## CAPÍTULO VII - DIREITOS E DEVERES

### Norma 45 – DIREITOS E DEVERES DOS RESIDENTES

1. O residente em ERPI tem direito a:
  - a) Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
  - b) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
  - c) Ser informado 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 do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados, às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
  - e) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
  - f) Ser tratado com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
  - g) Ser informado e orientado sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
  - h) Receber visitas de acordo com as regras definidas;
  - i) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
  - j) Apresentar reclamações e sugestões à Diretora Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informado sobre as mesmas.
2. Constituem **deveres** dos residentes:
  - a) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
  - b) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes;
  - c) Cumprir o Regulamento Interno;



# REGULAMENTO INTERNO\_ERPI

*Handwritten signatures and initials in the top right corner.*

- d) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
- e) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- f) Tratar os demais residentes e colaboradores com urbanidade, respeito, correção e compreensão.

## Norma 46 – DIREITOS E DEVERES DAS PESSOAS DE REFERÊNCIA

1. As 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** das 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 dos bens e equipamentos;
  - e) Tratar os residentes e os colaboradores com urbanidade, respeito, correção e compreensão.

## Norma 47 – DIREITOS E DEVERES DA ERPI

1. Consideram-se **direitos** da **ERPI**:
  - 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 residente e/ou pessoas de referência, 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 desse serviço;
  - e) Ao direito de suspender o serviço, sempre que os residentes, 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 **ERPI**.
2. Consideram-se **deveres** da **ERPI**:
  - a) Respeito pela individualidade dos residentes, 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 adequadas 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 residentes;
- g) Manter os processos dos residentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos residentes. Informação adicional sobre a proteção de dados está disponibilizada no contrato de prestação de serviços.

## Norma 48 – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. No ato da admissão será celebrado, por escrito, um contrato com o residente e/ou pessoa de referência, onde constará, nomeadamente, os direitos e obrigações das partes e discriminação dos serviços e atividades e cuidados a prestar aos residentes que se encontram incluídos na mensalidade, devendo o contrato ser alterado em função da evolução das necessidades.
2. Os serviços a prestar, bem como a mensalidade praticada, constam do respetivo contrato.
3. A **ERPI** deve garantir que o residente toma conhecimento do teor do contrato de prestação de serviços, do Regulamento Interno e do PIC, de uma forma que assegure a sua compreensão por parte do residente.
4. Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos no número anterior haverá lugar à atualização, no contrato, da respetiva adenda.
5. As alterações deverão ser comunicadas ao residente, por escrito, com uma antecedência mínima de quinze dias.
6. Na assinatura do contrato deve ser anexado o presente Regulamento.
7. É fornecida ao residente e pessoa de referência, cópia do contrato de prestação de serviços.

## Norma 49 – COMUNICAÇÃO

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.
2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a **ERPI** proceder ao envio dos recibos de comparticipação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos



# REGULAMENTO INTERNO\_ERPI

Handwritten initials and signatures in the top right corner.

desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.

3. O Regulamento Interno poderá ser entregue via e-mail
4. É da exclusiva responsabilidade das pessoas de referência a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

## Norma 50 – ACESSO À INFORMAÇÃO

1. A ERPI procede à afixação, em local visível e de fácil acesso, dos seguintes elementos:
  - a) Cópia da autorização de funcionamento;
  - b) Identificação da Diretora Técnica;
  - c) Quadro de pessoal;
  - d) Horários de funcionamento das atividades e serviços;
  - e) Horário das visitas;
  - f) Plano Anual / Semanal de Atividades;
  - g) Mapa semanal das ementas, incluindo dietas;
  - h) Preçário e ou tabela da comparticipação familiar;
  - i) Publicitação dos apoios financeiros da segurança social;
  - j) Referência à existência de livro de reclamações;
  - k) Dados relativos ao Centro de Arbitragem disponível para resolução alternativa de litígios;
  - l) Placa identificativa da ERPI à entrada da mesma.

## Norma 51 – INTERRUÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR INICIATIVA DO RESIDENTE

1. Podem ocorrer interrupções durante o período de vigência do contrato.
2. Em caso de interrupção dos serviços por iniciativa do residente que lhe seja previsível, este ou o seu representante deverá comunicar esse facto à Diretora Técnica, com a maior antecedência possível
3. São consideradas interrupções com direito a redução de mensalidade na percentagem definida, as que são devidamente justificadas: motivos de força maior ou outros nomeadamente hospitalização, férias ou saídas de fim de semana.
4. A interrupção temporária superior a 15 dias implica o pagamento de 90% da mensalidade, ou seja, redução de 10%.
5. Se houver uma interrupção injustificada do serviço superior a 30 dias, a ERPI reserva-se ao direito de cessar a prestação de serviços.

## Norma 52 – CESSAÇÃO DO CONTRATO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR INICIATIVA DO RESIDENTE

1. Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por iniciativa do residente devido a:
  - a) Não adaptação do residente;
  - b) Insatisfação das necessidades do residente;
  - c) Mudança de Resposta Social;
  - d) Incumprimento das cláusulas contratuais.

2. A intenção de rescisão por iniciativa do residente que lhe seja previsível, este ou a sua pessoa de referência deverá comunicar esse facto à Diretora Técnica, sempre que possível por escrito, com uma antecedência mínima de 30 dias. A falta de tal obrigação implica o pagamento de mais uma mensalidade.

## Norma 53 – CESSAÇÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR INICIATIVA DA ERPI

1. Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por iniciativa do prestador de serviços quando:
  - a) Ocorra o incumprimento das cláusulas contratuais;
  - b) Haja o falecimento do residente;
  - c) O residente se ausente por um período superior a 30 dias, sem justificação atendível;
  - d) Se verifique o incumprimento do Regulamento Interno da ERPI;
  - e) Haja reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos colaboradores e da própria ERPI. A rescisão do contrato ocorrerá após averiguação dos factos e implicará a abertura de processo de inquérito a decorrer nos termos legais.
  - f) Sejam detetadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados ao residente;
  - g) Ocorram irregularidades, que após deliberação da Direção, sejam consideradas como prejudiciais ao bom funcionamento da ERPI.

## Norma 54 – FALECIMENTO DO RESIDENTE

1. O falecimento do residente será comunicado às pessoas de referência com a maior brevidade possível para que estes possam tomar todas as diligências necessárias e proceder à realização do funeral.
2. Se nenhuma pessoa de referência corresponder ao chamamento, ou não havendo família com obrigações, a ERPI promoverá a realização do funeral.
3. Os custos e despesas relacionadas com o funeral serão da responsabilidade da pessoa de referência.
4. Após o falecimento, a pessoa de referência tem 30 dias (a contar do primeiro dia do mês seguinte ao mês do falecimento) para vir levantar os bens pessoais do residente, preenchendo a declaração de entrega de bens em uso.
5. No caso de impossibilidade justificada, em proceder ao levantamento do espólio, no prazo determinado no Regulamento, a pessoa de referência deverá colocar essa situação a consideração da Direção que equacionará da viabilidade de serem aplicados outros prazos, a ajustar individualmente.
6. Do deferimento ou indeferimento de prorrogação do prazo regulamentar, bem como da sua fundamentação deverá ser elaborado registo do qual constem, o tipo de bens, sua caracterização, quantidade e destino dado aos mesmos.
7. Nas situações de falecimento ou rescisão de contrato, será restituído tudo o que porventura possa ainda existir, do que tenham trazido e outros artigos adquiridos no decurso do



# REGULAMENTO INTERNO\_ERPI

Handwritten initials and marks in the top right corner, including a signature and the number '10'.

internamento, os quais devem constar mencionados na lista de pertences.

8. Na gestão do espólio serão ainda consideradas as decisões expressas pelo residente, desde que reduzidas a escrito e arquivadas no seu Processo Individual.
9. Nos casos omissos e/ou não previstos no presente Regulamento, aplica-se a lei civil em vigor.

## Norma 55 – OCORRÊNCIAS

1. A ERPI dispõe de um conjunto de registos que servirão de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

## Norma 56 – RECLAMAÇÕES

1. Os residentes e /ou pessoas de referência têm disponíveis diferentes formas para apresentar sugestões/ reclamações, nomeadamente:
  - a) Formulário interno Reclamação/ Sugestão, em formato papel;
  - b) Livro de reclamações, nos termos da legislação em vigor, em formato físico (a solicitar a qualquer colaborador da ERPI), ou eletrónico em [www.cssjose.pt](http://www.cssjose.pt).
2. Todas as reclamações/ sugestões são tratadas de acordo com o Procedimento Interno – Gestão da Melhoria. Caso pertinente, serão introduzidas ações corretivas e de melhoria no Sistema de Gestão da Qualidade, decorrentes da reclamação/ sugestão.
3. A Direção assegura sempre uma resposta ao reclamante em prazo considerado útil.
4. Podem ainda considerar-se sugestões/ reclamações as provenientes de outras origens como contacto telefónico, correio eletrónico ou decorrente da avaliação da satisfação realizada anualmente.

## Norma 57 – RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO

1. A ERPI encontra-se ao dispor para qualquer esclarecimento ou resolução de problemas relacionados com os serviços prestados e/ou bens fornecidos pelo estabelecimento.
2. Em caso de litígio referente a obrigações contratuais resultantes do contrato de prestação de serviços, o segundo e terceiro outorgantes, enquanto consumidores, podem recorrer ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra, entidade de resolução alternativa de litígios de consumo.
3. Os dados do Centro de Arbitragem disponível para resolução alternativa de litígios encontram-se afixados.

## Norma 58 – EMERGÊNCIA

1. Em situação de calamidades ou risco iminente de pessoas e bens, deverão ser evacuadas as pessoas para local seguro; os bens só serão resgatados quando as condições do local oferecerem garantias de segurança. Ligar de imediato para o 112, bombeiros, polícia/ GNR, de acordo com a situação.
2. Em caso de acidentes pessoais deverão prestar-se os primeiros socorros, ligando-se de imediato para o número de

emergência nacional (112) e/ou para os bombeiros. A pessoa acidentada, deve ficar imobilizada, até chegar a assistência médica.

3. Em situação de risco, deve ser avaliada rapidamente a sua gravidade, agindo com o discernimento e calma necessária; após a eliminação do risco, deve ser efetuada uma rápida avaliação do sucedido, bem como as suas consequências e tomadas as medidas de prevenção para o futuro.

## Norma 59 – GESTÃO E PREVENÇÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

1. Os maus-tratos são inadmissíveis e intoleráveis. A ERPI tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, a qual contempla a forma de atuação.
2. No caso de um residente apresentar sinais de abusos e maus-tratos os colaboradores informam de imediato a Diretora Técnica ou o Enfermeiro para que os mesmos se reúnam com a pessoa de referência de modo a alertar para a situação e comunicar às autoridades competentes. Se porventura, a Diretora Técnica detetar que esses maus-tratos advêm das pessoas de referência, esta deve comunicar às entidades competentes.
3. No caso da pessoa de referência detetar abusos ou maus-tratos por parte da ERPI ao residente, o alerta deve ser comunicado à Diretora Técnica, sendo considerada uma reclamação, e a mesma procederá, tal como está descrito na Norma 46.

## CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

### Norma 60 – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

1. A ERPI tem implementado um sistema de gestão da qualidade.
2. A Diretora Técnica assume as funções de Gestora da Qualidade.
3. A ERPI faz a monitorização dos indicadores da qualidade.
4. A ERPI faz avaliação da satisfação dos serviços, atividades e cuidados aos residentes e suas pessoas de referência.

### Norma 61 – UTILIZAÇÃO DA IMAGEM E DADOS PESSOAIS

1. A captação e utilização de imagem do residente está sujeita a autorização prévia do próprio ou da sua pessoa de referência.
2. Havendo consentimento para captação e divulgação de imagem dos residentes, a ERPI reserva-se o direito de divulgar imagens dos mesmos, enquanto participantes nas atividades desenvolvidas pela instituição, nos seus canais publicitários.

### Norma 62 – TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

1. Os dados pessoais recolhidos e tratados pela ERPI são necessários para o cumprimento das obrigações contratuais no seguimento do exigido pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, e cumprimento de outras obrigações legais subsequentes.



# REGULAMENTO INTERNO\_ERPI

2. O titular é devidamente informado quanto às finalidades de tratamento, direitos de que dispõe e forma de exercício dos mesmos.
3. A ERPI recolhe os dados pessoais adequados e pertinentes ao necessário, sendo os mesmos conservados apenas enquanto se mantém o vínculo à ERPI, e adicionalmente durante o tempo legalmente exigido.
4. A comunicação de dados a terceiros apenas ocorre quando estritamente necessário para efetivação dos serviços ou para cumprimento de obrigações legais.

## CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES FINAIS

### Norma 63 – 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, ou da legislação que o rege, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao residente ou sua pessoa 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 residente ou pessoas de referência no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.
4. As alterações são remetidas ao Instituto da Segurança Social, IP, 30 dias antes da entrada em vigor.

### Norma 64 – INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da ERPI, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria

### Norma 65 – ENTRADA EM VIGOR

1. O presente Regulamento foi visto e aprovado, por unanimidade, em reunião de Direção de 20/03/2025 e entra em vigor no dia 21/04/2025









