

**AMITEI**

ASSOCIAÇÃO DE SOLIDARIEDADE  
SOCIAL DE MARRAZES

# **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

**REGULAMENTO INTERNO**



## CAPÍTULO I

### DISPOSIÇÕES GERAIS

#### NORMA I

##### ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A **AMITEI – Associação de Solidariedade Social de Marrazes**, adiante designada por AMITEI, com acordo de cooperação para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria, em 09/04/2013, Pessoa Coletiva nº. 500 990 972, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direção Geral de Segurança Social, sob a inscrição nº. 51/90, a Fls. 129 do Livro nº. 4, das Associações de Solidariedade Social, em 2004.09.07, tem a sua sede em Marrazes e rege-se pelas seguintes normas.

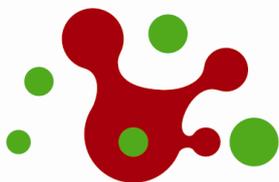
A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas da AMITEI é uma resposta social que consiste na prestação de atividades de apoio social a pessoas idosas através de alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, de fornecimento de alimentação, de cuidados de saúde, higiene e conforto, fomentando o convívio e propiciando a animação social e a ocupação dos tempos livres dos Clientes. Presta ainda serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas, contribuindo para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento, criando condições que permitam preservar e incentivar a relação interfamiliar e potenciar a integração social.

#### NORMA II

##### LEGISLAÇÃO APLICÁVEL / ORIENTAÇÕES TÉCNICAS E NORMATIVAS

Esta estrutura, prestadora de serviços, rege-se pelo estipulado nos seguintes Diplomas:

1. Decreto-Lei nº 33/2014 de 4 de março;
2. Decreto –Lei nº 172-A/2014 de 14 de novembro e Lei nº 76/2015 de 28 de julho - Estatutos das IPSS;
3. Portaria nº 218 – D/2019, de 15 de julho de 2019 que altera a Portaria nº 196 A/2015, de 1 de julho, alterada pela portaria nº 296/2016, de 28 de novembro, e que define os critérios , as regras e formas em que assenta o modelo específico da Cooperação entre o Instituto Segurança Social e as IPSS;
4. Portaria nº. 67/2012, de 21 de março - Normas Reguladoras dos Lares de Idosos;
5. Guião Técnico - Lar para Idosos - Direção Geral de Ação Social;
6. Circular nº. 4, de 16 de dezembro 2014- Orientação Normativa;
7. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
8. Decreto-Lei nº 49/2018, de 14 agosto, que cria o regime jurídico do maior acompanhado.
9. Outras normas legais aplicáveis, em cada momento, à actividade desenvolvida.



---

### **NORMA III**

#### **DADOS PESSOAIS**

1. Todas as informações e documentos recolhidos pela AMITEI serão protegidos de acordo com as regras de tratamento de dados do Regulamento Geral de Proteção de dados doravante designado por RGPD).
2. A conservação e arquivamento dos dados, em suporte físico e digital, deverão obedecer a regras de integridade e confidencialidade.
3. Os dados pessoais serão de acesso exclusivo aos serviços e pessoas autorizados da Instituição, tendo em vista a criação de um processo individual, uma boa decisão de admissão e uma adequada prestação de serviços, não sendo disponibilizados a quem não tenha essas funções.
4. Os dados arquivados e armazenados serão conservados apenas durante o período legalmente obrigatório, respeitando a sua conservação, a garantia da minimização quanto aos prazos de arquivo e conservação.
5. Os candidatos e utentes poderão, a qualquer momento, livremente e sem restrições, obter da AMITEI:
  - a) A confirmação de quais os dados e informações da sua titularidade são objecto de tratamento pela Instituição, bem como a informação sobre as finalidades para que foram recolhidas;
  - b) A aceder aos dados tratados e a informação clara sobre as operações de tratamento a que estão sujeitos, bem como eventuais terceiros que a eles acederão;
  - c) A solicitar a rectificação, eliminação ou apagamento dos dados;
  - d) A oporem-se ao tratamento dos seus dados, caso os mesmos tenham sido recolhidos mediante o seu expresso consentimento;
  - e) A não estarem sujeitos a decisões automatizadas;
  - f) A serem notificados relativamente aos pedidos anteriores;
  - g) O tratamento dos dados pessoais do candidato e seus familiares será feito com base no respeito pelo sigilo e privacidade dos dados pessoais dos utentes, seus familiares, trabalhadores e todos os que se relacionem com o serviço.

### **NORMA IV**

#### **OBJETIVOS DO REGULAMENTO**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

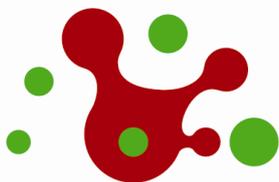
1. Promover o respeito pelos direitos dos Clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação ativa dos Clientes, ou seus Representantes, ao nível da gestão das respostas sociais.

### **NORMA V**

#### **SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

A ERPI da AMITEI assegura a prestação dos seguintes serviços:

1. Alojamento;
2. Alimentação adequada às necessidades dos clientes, respeitando as prescrições médicas;
3. Cuidados de higiene e conforto pessoal;



- 
4. Tratamento de roupa;
  5. Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
  6. Cuidados médicos e de enfermagem. No caso de o Cliente necessitar de assistência especializada fora da Estrutura, deverá fazer-se acompanhar por familiar e pagar todas as despesas daí decorrentes;
  7. Atividades de animação socioculturais, lúdico-recreativas e ocupacionais;
  8. Apoio psicossocial;
  9. Higiene dos espaços;
  10. Administração de fármacos, quando prescritos;

A ERPI poderá ainda disponibilizar outro conjunto de actividades e de serviços complementares, mediante o pagamento de um valor extra mensalidade tais como:

11. Acompanhamento dos Clientes ao Centro de Saúde e Hospital, bem como a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, deslocações de ambulância;
12. Cuidados de imagem (Estética e cabeleireiro);
13. Despesas de saúde tais como medicamentos, caixas de medicação de uso único, materiais de consumo, suplemento alimentares;
14. Material para incontinência, tais com fraldas, algalias, sacos de urina ou de colostomia, pensos de incontinência;
15. Material geriátrico e ajudas técnicas;
16. Fisioterapia, sempre que o cliente o solicite ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares ou representante legal;
17. Assistência religiosa, sempre que o Cliente o solicite ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares ou representante legal;
18. Férias organizadas;
19. Outras despesas que impliquem custos acrescidos para a Instituição, quando aplicável.

## **CAPÍTULO II**

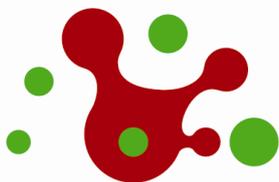
### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **NORMA VI**

#### **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão nesta Estrutura:

1. Manifestar vontade de ser admitido;
2. Ser, preferencialmente, residente da União de Freguesias Marrazes e Barosa/concelho de Leiria;
3. Possuir idade igual ou superior a 65 anos e que, devido ao seu estado físico e/ou psíquico-social, necessite de cuidados permanentes. Poderão ainda ser admitidas pessoas com idade inferior a 65 anos, nas condições antes referidas, sendo esses casos individualmente analisados pela equipa técnica e sujeitos à aprovação da Direção;
4. Não sofrer de doença impeditiva que prejudique o regular funcionamento do serviço ou as condições de trabalho dos colaboradores da Instituição.



---

## NORMA VII

### CANDIDATURA

Para efeitos de admissão, o Cliente, por si ou por pessoa que dele cuide e se responsabilize pelo cumprimento das suas obrigações perante a AMITEI, designado Representante, deverá candidatar-se através do preenchimento inicial de uma Ficha de Inscrição que constitui parte integrante do Processo do Cliente e fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

1. O documento de identificação do candidato (cartão de cidadão ou, no caso do Bilhete de Identidade do Cliente, Cartão de Contribuinte do Cliente, bem como do(s) Representante(s) legais, em caso aplicável;
2. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do Cliente;
3. Cartão de Utente dos serviços de saúde ou de subsistemas de que o Cliente beneficie;
4. Relatório médico comprovativo da situação clínica do Cliente;
5. Comprovativo dos rendimentos do Cliente (IRS Modelo 3 e declaração anual de rendimentos) e, quando aplicável, dos descendentes ou na sua ausência, certidão de dispensa de apresentação da declaração de rendimentos Modelo 3 de IRS;
6. Autorização assinada pelo Cliente, ou Representante, para se proceder à informatização dos dados pessoais daquele, para elaboração do Processo de Cliente.

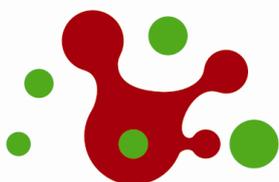
O período de candidatura decorre durante os dias úteis da semana:

7. A candidatura pode ser realizada em qualquer altura do ano;
8. O horário de atendimento para a candidatura é das 09.30 às 13.00 horas e das 14.00 às 17.30 horas;
9. A Ficha de Inscrição e os documentos probatórios referidos nos números anteriores deverão ser entregues no Gabinete do Técnico de Serviço Social (Diretora Técnica), que será responsável por todo o processo;
10. Quando se entender necessário, pode ser exigida certidão da sentença judicial que regule a representação do Cliente;
11. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos referidos, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos elementos em falta;
12. As candidaturas permanecem válidas durante 12 meses, pelo que se o candidato não for admitido, até ao final desse prazo, terá de proceder à renovação da candidatura.

## NORMA VIII

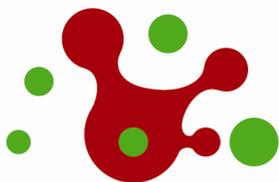
### CRITÉRIOS DE PRIORIDADE DE ADMISSÃO

1. São critérios de prioridade na seleção dos Clientes:
  - a) A precariedade da situação económico-financeira do Cliente;
  - b) Ser o candidato já Cliente da AMITEI, que frequente a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário ou Centro de Dia, com situação de dependência que não possa ser gerida nas respostas sociais referidas;
  - c) Conflitos familiares/marginalização/exclusão;
  - d) Situações de isolamento pessoal e/ou geográfico;
  - e) Abandono por parte da família;



- f) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
  - g) Ter o cônjuge a beneficiar da resposta social de ERPI;
  - h) Ordem de inscrição na Instituição;
  - i) Idade do Cliente;
  - j) Grau de dependência.
  - k) Associado da AMITEI;
2. Com a aplicação dos critérios de prioridade do número anterior, designadamente, dos primeiros cinco, alíneas de a) a f), a AMITEI procura dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente desfavorecidos, sem com isso colocar em causa a sustentabilidade da Resposta Social.
3. A pontuação e a ponderação percentual dos critérios de prioridade são apresentadas na tabela seguinte:

Critérios		Ponderação	Pontuação
A precariedade da situação económico-financeira do Cliente	RPC « a 250€	20 %	10
	251,00€ «RPC »500,00€		5
	RPC» 501,00€		0
Ser o candidato cliente da AMITEI que frequente as respostas sociais de Serviço de Apoio Domiciliário ou Centro de Dia com situação de dependência que não possa ser gerida nas respostas sociais referidas		20%	10
Conflitos familiares/marginalização/exclusão	Pessoa sinalizada por entidade: CPCJ, GNR...	10%	10
	Pessoa em situação de risco		5
	Pessoa em situação sem risco		0
Situações de isolamento pessoal e/ou geográfico	Vive isolado	5 %	10
	Vive com familiar que não ajuda nas necessidades básicas		5
	Vive com acompanhamento permanente		0
Abandono por parte da família		5 %	10
Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários	Inexistência de retaguarda familiar	5%	10
	Retaguarda familiar ou outro esporádico		5
	Existência de retaguarda		0
Ter o cônjuge a beneficiar da resposta social		5%	10
Ordem de inscrição na Instituição		5%	10
Idade do cliente	Mais 65 anos até 75 anos	10 %	0
	De 76 a 85 anos		5
	Mais de 85 anos		10
Grau de dependência	Independente	10 %	0
	Dependente		5
	Totalmente dependente		10
Associado da AMITEI	Sócios ou beneméritos	5%	10
	Não sócios		0



4. No caso de mais do que um candidato apresentar exactamente a mesma pontuação final, utiliza-se como critério de desempate a antiguidade da entrega de todos os documentos solicitados na candidatura.

#### **NORMA IX**

#### **VAGAS RESERVADAS**

1. O Instituto de Segurança Social, I.P. dispõe de 8 vagas reservadas, para integrar encaminhamentos de emergência social;
2. Em caso de encaminhamento urgente, justificada necessidade evidente dos serviços da Estrutura Residencial com grande probabilidade de preenchimento das condições de admissão, pode ser dispensada a apresentação dos documentos probatórios da candidatura, só se diligenciando no sentido da conclusão deste procedimento depois de iniciada a prestação de serviços.
3. A obtenção dos documentos da alínea anterior, no âmbito deste procedimento preterido, deve considerar-se urgente, bem como a avaliação que deles depende, uma vez iniciada aquela prestação de serviços, por forma a regularizar a situação no mais curto espaço de tempo.

#### **NORMA X**

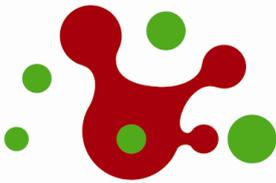
#### **CAPACIDADE E NÚMERO DE CLIENTES**

A capacidade da Estrutura Residencial é de 60 clientes, de ambos os sexos, 48 dos quais se encontram abrangidos pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto Segurança Social, I.P.

#### **NORMA XI**

#### **ADMISSÃO**

1. Recebida a candidatura, é analisada pela Diretora Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão e, quando se justifique, submetê-la à entidade competente para decisão;
2. Compete à Direção da Instituição, quando se justifique, a decisão das propostas apresentadas;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou ao representante legal;
4. A formalização do processo de admissão é efetuada em reunião prévia e sempre que possível com o candidato, os seus familiares e/ou representante legal.
5. No dia de acolhimento o cliente deve entregar cópias dos seguintes documentos:
  - a) Relatório médico actualizado, incluindo guias de tratamentos de medicação e se aplicável de enfermagem;
  - b) Declaração médica com informações clínicas relevantes para a prestação dos serviços, tais como alergias, intolerâncias alimentares, dietas especiais, quando aplicável;
  - c) Declaração sobre eventuais restrições de origem religiosa, caso existam;
  - d) Declaração vacinal actualizada;
  - e) Exames complementares de diagnóstico, consultas médicas agendadas;
  - f) Atestado de incapacidade multiuso, caso exista;
  - g) Decisão de processo de interdição, caso exista;
  - h) Decisão do processo do maior acompanhado, caso exista;
  - i) Testamento Vital, caso exista.



- 6.** A falta de veracidade nas informações prestadas, poderá originar a não admissão do candidato ou a exclusão do cliente da Estrutura Residencial;

## **NORMA XII**

### **ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES**

O acolhimento dos novos Clientes será efetuado pela equipa técnica afeta à resposta social ERPI, está sempre condicionada a um período experimental de 30 dias e envolve os seguintes procedimentos:

1. Gerir, adequar e monitorizar os serviços prestados ao Cliente;
2. Esclarecimentos em caso de necessidade e avaliação das reações do Cliente;
3. Inventariação dos bens trazidos pelo Cliente para a Instituição;
4. Motivação da(s) pessoa(s) próxima(s) do Cliente para a importância da sua participação nas atividades desenvolvidas pela Instituição;
5. Esclarecimento ao Cliente e/ou Representante sobre as regras de funcionamento da resposta social, assim como dos respetivos direitos e deveres que a prestação do serviço envolve;
6. Observação e aprofundamento de aspetos específicos que a entrevista de avaliação diagnóstica suscite, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
7. Após o período de acolhimento é efetuada uma avaliação conjunta com o Cliente e/ou Representante sobre o processo de integração e adaptação;
8. Elaboração, após 30 dias de ingresso, dum relatório sobre o processo de integração e/ou adaptação do Cliente à Instituição, que será, posteriormente, arquivado no seu processo individual;
9. Se, durante este período, o Cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento. Inicialmente, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao Cliente de rescindir o contrato.

## **NORMA XIII**

### **LISTA DE ESPERA**

1. Os candidatos a Clientes que satisfaçam as condições de admissibilidade, mas para os quais não exista vaga, são inscritos em Lista de Espera;
2. O candidato a Cliente e/ou Representante será informado da não admissão e, sempre que o solicite, da sua posição na Lista de Espera;
3. A Lista de Espera é atualizada anualmente, ou sempre que se considere adequado;
4. Esta Lista de Espera será gerida tendo em conta os critérios de prioridade.
5. As candidaturas terão uma validade de 1 ano, passado o qual deverá ser renovada a inscrição do cliente.
6. O candidato será retirado da lista de espera, em caso de óbito, desistência ou sempre que nos 12 meses seguintes à candidatura não proceda à sua renovação.



---

### CAPÍTULO III

#### INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

##### NORMA XIV

##### INSTALAÇÕES

A ERPI funciona na sede da Instituição que é composta por um edifício próprio, de cave, r/c e 1º. andar, distribuídos da seguinte forma:

- Cave:** Garagem, arrumos e espaço de lavanderia e tratamento de roupas; Economato; Espaço polivalente/sala de atividades, espaço cabeleireiro.
- R/C:** Sala de reuniões da Direção da Instituição; área de serviços administrativos; gabinete da Diretora Técnica, Gabinetes técnicos, recepção, gabinete médico/enfermaria, instalações sanitárias; Casas de banho e vestiários, para uso exclusivo do pessoal da Instituição; Cozinha; Refeitório, copa/sala de estar e sala de convívio; Quartos Triplos, duplos e individuais (todos com instalações sanitárias privativas). Sala de banhos assistidos;
- 1º. Andar:** Quartos triplos, duplos e individuais (todos com instalações sanitárias privativas); Sala de estar/copa de apoio; Instalações sanitárias, sala de banhos assistida; Varanda.
- Exterior:** Jardim e passeios envolvendo o edifício.

##### NORMA XV

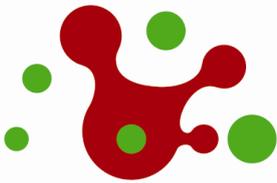
##### HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. A resposta social Estrutura Residencial para Idosos funciona em horário contínuo, todos os dias do ano;
2. O horário de funcionamento dos serviços administrativos é de 2ª. a 6ª. feira, das 09.00 às 13.00 horas e das 14.00 às 18.00 horas.

##### NORMA XVI

##### ENTRADA E SAÍDA DE CLIENTES / VISITAS

1. Todas as visitas deverão dirigir-se à recepção a fim de se identificarem, antes de iniciar a visita para obtenção do respectivo cartão identificativo;
2. As visitas poderão realizar-se todos os dias, incluindo fins-de-semana e feriados, no período da manhã entre as 11:00h e 12:00h, no horário da tarde compreendido entre as 14:30 e as 18:00h preservando os períodos da higiene dos Clientes e instalações, assim como das refeições;
3. As visitas decorrem nos espaços de utilização comum ou noutros que sejam expressamente indicados para o efeito;



4. Sempre que devidamente justificado, a visita poderá decorrer no quarto do cliente, sem prejuízo dos direitos dos outros clientes. Para segurança do cliente, a porta deverá permanecer aberta durante a visita.
5. No final da visita o visitante deve comunicar a sua saída;
6. As saídas dos Clientes da Instituição são sempre da responsabilidade do próprio ou do Responsável e devem organizar-se da seguinte forma:
  - 6.1. As saídas dos Clientes durante o dia têm de ser comunicadas à responsável de turno, com indicação da hora provável de regresso e se tomam ou não alguma refeição do dia;
  - 6.2. As ausências dos Clientes por um ou mais dias, devem ser previamente comunicadas à Diretora Técnica.

#### **NORMA XVII**

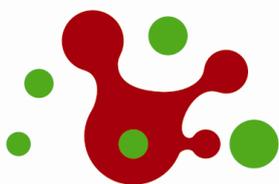
##### **PAGAMENTO DA MENSALIDADE**

1. O pagamento das comparticipações familiares, das comparticipações dos descendentes e dos serviços complementares ou extra são efetuados entre os dias 8 e 20 do mês a que diz respeito, nos serviços administrativos da Instituição;
2. Será emitida mensalmente uma fatura com os pagamentos a efectuar;
3. Qualquer desistência da resposta Social deve ser comunicada por escrito, com uma antecedência mínima de 30 dias e não dará lugar à devolução de quantias referentes a pagamentos efectuados.

#### **NORMA XVIII**

##### **TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES/PREÇÁRIO DE MENSALIDADES**

1. A comparticipação familiar é determinada de forma proporcional ao rendimento da pessoa destinatária da resposta e é determinada pela aplicação de uma percentagem que poderá variar entre 75% e 90 % sobre o rendimento “per capita” do mesmo sendo que é aplicada a percentagem de 90% do rendimento “per capita” relativamente aos Clientes que recebam complemento por dependência de 1º. Grau ou quando, no momento da admissão, o Cliente não esteja a receber o complemento por dependência de 1º. grau mas já tenha sido requerida ou se requeira a atribuição do citado complemento, a Instituição pode decidir pela aplicação da percentagem referida anteriormente;
2. A comparticipação familiar máxima calculada não poderá exceder o custo médio real do Cliente verificado na resposta social de ERPI, podendo a Direção, para apuramento daquele rendimento, solicitar outra documentação legal para o efeito;
3. Sempre que o somatório da comparticipação familiar com a comparticipação financeira da Segurança Social seja inferior ao valor de referência previsto no Protocolo de Cooperação em vigor, celebrado anualmente entre o Ministério da Solidariedade e Segurança Social e a Confederação Nacional Instituições Solidariedade, pode ser acordado com os descendentes em 1º. grau da linha reta ou, na inexistência destes, com o(s) herdeiro(s) legítimo(s), mediante outorga de acordo escrito, o pagamento do diferencial;
4. Será emitido um recibo de forma individualizada do montante atribuído de comparticipação dos descendentes, acordado entre as partes;
5. Para efeitos da determinação da comparticipação dos descendentes e outros familiares, deve atender-se à capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante apurado acordado entre as partes interessadas, mediante



outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada;

6. Para os Clientes não abrangidos por Acordo de Cooperação, de acordo com o Compromisso de Cooperação entre o Estado e as Instituições de Solidariedade Social, é livre a fixação do valor da comparticipação familiar; Nesta situação o valor a pagar pelo cliente estará em consonância com a ocupação do tipo de quarto – Quarto Individual, quarto duplo e quarto triplo, de acordo com a tabela actualizada anualmente. Valor identificado na Folha de Cálculo de Comparticipação familiar, anexa ao Contrato de Prestação de Serviços.
7. De acordo com o disposto no nº. 1, o cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

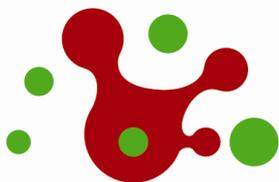
$$RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$$

Sendo que:

- R = Rendimento “per capita” mensal;
- RAF = Rendimento do cliente (anual ou anualizado);
- D = Despesas mensais fixas;
- N = Número de elementos do agregado familiar.

Consideram-se despesas fixas, as seguintes:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
  - O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
8. Para além das despesas referidas no número anterior, a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respectivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social;
  9. A prova de rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, de natureza fiscal ou outros;
  10. Após entrada em vaga comparticipada, a não apresentação anual da declaração de rendimentos confere à AMITEI o direito de cobrar o valor máximo correspondente à vaga do quarto ocupado.
  11. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, serão feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com os critérios de razoabilidade;
  12. O pagamento da comparticipação, para além do prazo estabelecido na norma XVII, confere à AMITEI o direito de debitar juros legais sobre as importâncias em dívida, acrescidos de cinco pontos percentuais, desde o termo daquele prazo até ao efetivo e integral pagamento;
  13. O não pagamento das comparticipações mensais confere o direito à Direção à reavaliação da permanência do cliente e a passagem do valor em dívida para contencioso, mediante aviso em carta registada com aviso de receção, ocorrendo a suspensão ou exclusão 30 dias após a receção deste aviso;



14. Quando de incorretas informações sobre os respectivos rendimentos ocorrer prejuízo para a Instituição, poderá haver lugar à suspensão dos serviços ao Cliente até à regularização ou pagamento de tudo o que for devido, em prazo que lhe será concedido, ou à sua exclusão da Instituição;
15. Haverá lugar a uma redução de 10% na mensalidade, quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda 15 dias não interpolados.
16. Quando a admissão se efetuar a partir do dia 15 de determinado mês, o Cliente pagará 50% do montante mensal calculado;
17. As participações familiares e dos descendentes serão, em regra, objeto de revisão anual, a aplicar a 01 de junho, tendo em conta a taxa de inflação, princípio de equidade e sinais exteriores de riqueza e resultam da aplicação do Compromisso de Cooperação em vigor, celebrado anualmente entre o MSSS e a CNIS;
18. A Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das participações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade;
19. Nas situações em que o Cliente prescindir do internamento, ainda que o mês em curso não tenha terminado, não são reembolsadas quaisquer quantias, exceptuando em caso de falecimento, em que será aplicado um desconto de 50%, quando o óbito ocorra nos primeiros quinze dias do mês.

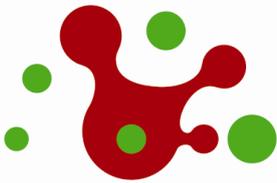
#### **NORMA XIX**

##### **REFEIÇÕES**

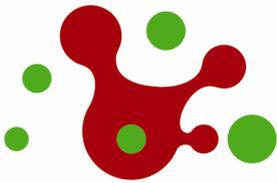
1. As refeições são servidas no refeitório, de acordo com o horário abaixo indicado, sendo proibido ao Cliente ter alimentos no quarto, para além de água e doces secos, devidamente acondicionados;
2. Horários das refeições:
  - 2.1. Pequeno-almoço, das 08.00 às 10.00 horas;
  - 2.2. Almoço, das 12.30 às 13.30 horas;
  - 2.3. Lanche, das 16.00 às 16.30 horas;
  - 2.4. Jantar, das 18.30 às 19.30 horas;
  - 2.5. Ceia, das 21.00 às 21.30 horas.
3. A ementa é afixada semanalmente, em local visível, elaborada pela equipa técnica e supervisionada pelo médico da Instituição e adaptada aos Clientes desta resposta social;
4. As dietas alimentares dos Clientes serão sempre respeitadas, desde que prescritas pelo médico.
5. No caso do cliente recusar a dieta prescrita, deverá assinar um termo de responsabilidade, não se responsabilizando a Estrutura Residencial pelo seu incumprimento;
6. No horário de visita, os familiares do cliente e o representante legal, poderão colaborar no apoio às refeições, desde que devidamente autorizados pela Direção Técnica.

#### **NORMA XX**

##### **ATIVIDADES / SERVIÇOS PRESTADOS**



1. A Instituição, mediante a orientação de pessoal técnico qualificado, providenciará para que os Clientes possam beneficiar de atividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal, cultural e social, lúdico-recreativas, desportivas, espirituais e/ou religiosas, quotidianas e de intercâmbio com as outras respostas sociais da instituição e/ou da comunidade;
2. O plano de atividades é elaborado anualmente, através do levantamento de interesses dos Clientes, de acordo com os recursos da Instituição e das propostas da comunidade. Mensalmente é elaborado o programa de atividades que especifica as ações a desenvolver no respetivo mês;
3. Os cuidados de higiene e imagem pessoal são prestados de modo a assegurar a privacidade, a autonomia e a confidencialidade, devendo os clientes respeitar as orientações da ERPI relacionados com os cuidados de higiene,
  - a) A escolha dos produtos utilizados na higiene e imagem pessoal é da responsabilidade da Instituição;
  - b) No caso do cliente ou representante legal pretender outros produtos que não os disponibilizados pela Instituição, deverá providenciar o seu fornecimento, não havendo lugar a qualquer reembolso ou redução na mensalidade;
  - c) Os produtos deverão ser entregues na receção, de modo a proceder à sua verificação, marcação e respectivo encaminhamento.
4. Na admissão, os Clientes deverão entregar os medicamentos e respetiva posologia ao cuidado do enfermeiro, seguindo as orientações do médico da resposta social;
  - a) A Estrutura Residencial procederá à aquisição da medicação, sendo este valor imputado ao cliente;
  - b) A entrega de marcação de exames, alteração de posologias ou de outros documentos da área da saúde deverá ser efectuada junto dos serviços de enfermagem da Estrutura Residencial.
  - c) É da responsabilidade do cliente ou do representante legal a manutenção e reparação das ajudas técnicas ou de outros materiais similares de sua propriedade;
5. A roupa pessoal deve ser marcada com um número atribuído no ato de admissão. A marcação, na impossibilidade de ser executada pelo Cliente ou seus familiares, será feita pela Instituição.
  - a) A limpeza e tratamento de roupa, além do habitual, poderão ser executados nas casas da especialidade, por conta do Cliente.
  - b) A costura da roupa realizada pela instituição, limita-se a pequenos arranjos de manutenção;
  - c) A Instituição não se responsabiliza pelo eventual extravio de peças de roupa que não estejam devidamente identificadas.
  - d) Não é permitida a lavagem de roupa nos quartos ou nas casa de banho, devendo toda a roupa suja ser colocada ou entregue em local apropriado, não sendo permitida a permanência de roupa suja dentro dos roupeiros;
  - e) A área de lavandaria é de acesso restrito aos funcionários.
6. Os Clientes não podem utilizar aparelhos de rádio, televisão ou quaisquer outros, de forma a incomodar terceiros, muito especialmente durante o período de descanso noturno. Nos espaços comuns, o uso destes equipamentos deve ser gerido de forma equitativa e equilibrada;
7. O silêncio será respeitado a partir das 22.00 horas, existindo, no entanto, espaços próprios onde os utentes podem permanecer para além deste horário;



8. Não é permitido o uso de qualquer arma ou objeto que possa por em perigo a segurança e bem-estar dos indivíduos;
9. Não são permitidos animais domésticos na resposta social;
10. A Instituição procurará, dentro da disponibilidade, satisfazer as necessidades dos Clientes a nível religioso, respeitando sempre as convicções religiosas de cada um;
11. Os Clientes, desde que previamente autorizados pela Diretora Técnica da Instituição, poderão ter junto de si objetos ou bens pessoais, mas que serão registados em documento próprio, podendo, caso haja necessidade, ser guardados e zelada a sua conservação.

#### NORMA XXI

##### PASSEIOS / DESLOCAÇÕES

1. A organização de passeios e/ou deslocações, são da responsabilidade da equipa técnica organizadora;
2. Os passeios/deslocações ao exterior, dependendo do custo, poderão ter uma participação por parte dos Clientes;
3. Sempre que necessário ou conveniente, a participação do Cliente em passeios ou deslocações será precedida de autorização dos respetivos familiares ou Representantes;
4. Durante as atividades de animação desenvolvidas, os Clientes são sempre acompanhados pelos colaboradores da Instituição.

#### NORMA XXII

##### QUADRO DE PESSOAL

O quadro de pessoal desta Instituição encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção Técnica, Equipa Técnica, Pessoal Auxiliar), definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

Os recursos humanos afetos à resposta social de ERPI são compostos por uma Assistente Social - Diretora Técnica, enfermeiro, um animador sociocultural, um administrativo, ajudantes de ação direta, auxiliares de serviços gerais, cozinheiro, ajudante de cozinheiro.

De acordo com as respectivas categorias, são atribuídas as seguintes competências:

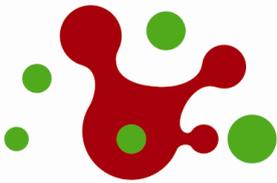
**1. Ao enfermeiro:**

Prestar cuidados de enfermagem aos doentes, administrar os medicamentos e tratamentos prescritos pelo médico, de acordo com normas de serviço e técnicas reconhecidas na profissão; colaborar com os médicos e outros técnicos de saúde, no exercício da sua profissão.

**2. Ao animador sociocultural:**

Organizar, coordenar e/ou desenvolver atividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos Clientes, no âmbito dos objetivos da Instituição; acompanhar e procurar desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das pessoas, bem como proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão e realização, utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação.

**3. Ao administrativo:**



Executar tarefas relacionadas com o expediente geral da Instituição ou serviço público, de acordo com procedimentos estabelecidos, utilizando equipamento informático e equipamento e material de escritório; recepcionar e registar a correspondência e encaminhá-la para os respetivos serviços ou destinatários, em função do tipo de assunto e da prioridade da mesma; efetuar o processamento de texto de memorandos, cartas/ofícios, relatórios, notas informativas e outros documentos, com base em informação fornecida; arquivar a documentação, separando-a em função do tipo de assunto, ou do tipo de documento, respeitando regras e procedimentos de arquivo; proceder à expedição da correspondência e encomendas postais, identificando o destinatário e acondicionando-a, de acordo com os procedimentos adequados; preencher e conferir documentação de apoio à atividade comercial, designadamente documentos referentes a contratos de compra e venda (requisições, guias de remessa, faturas, recibos e outros), e documentos bancários (cheques e outros). Registrar e atualizar, manualmente ou utilizando aplicações informáticas específicas da área administrativa, dados necessários à gestão da empresa, nomeadamente, os referentes ao economato, à faturação, vendas e clientes, compras e fornecedores, pessoal e salários, stocks e aprovisionamento. Atender e encaminhar, telefónica ou pessoalmente, o público interno e externo à Instituição, nomeadamente, clientes, fornecedores e colaboradores, em função do tipo de informação ou serviço pretendido.

**4. Ao ajudante de ação direta:**

Trabalhar diretamente com os Clientes, quer individualmente, quer em grupo, tendo em vista o seu bem estar, pelo que executa a totalidade ou parte das seguintes tarefas: receber os Clientes e fazer a sua integração; proceder ao acompanhamento diurno e/ou noturno dos Clientes, dentro e fora dos estabelecimentos e serviços; assegurar a sua alimentação regular; recolher e cuidar dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições; prestar cuidados de higiene e conforto dos Clientes e instalações; substituir as roupas de cama e de casa de banho, bem como o vestuário dos Clientes e proceder ao acondicionamento e arrumação dos mesmos; requisitar, receber, controlar e distribuir os artigos de higiene e conforto; reportar à Instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas; conduzir, se habilitado, as viaturas da Instituição.

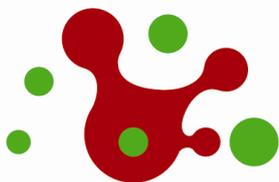
**5. Ao auxiliar de serviços gerais:**

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/ou outros valores; 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.

**6. Ao cozinheiro:**

Preparar, temperar e cozinhar os alimentos destinados às refeições; elaborar ou contribuir para a confeção das ementas, receber os víveres e outros produtos necessários à sua confeção, sendo responsável pela sua conservação; amanho o peixe, preparar os legumes e a carne e proceder à execução das operações culinárias; emprar, guarnecer, confeccionar os doces destinados às refeições; executar ou zelar pela limpeza da cozinha e dos utensílios.

**7. Ao ajudante de cozinheiro compete:**



---

Trabalhar sob as ordens do cozinheiro, auxiliando-o na execução das suas tarefas; limpar e cortar legumes, carne, peixe ou outros alimentos; preparar guarnições para os pratos; executar e colaborar nos trabalhos de arrumação e limpeza da sua secção; colaborar no serviço de refeitório.

### **NORMA XXIII**

#### **DIREÇÃO TÉCNICA**

A Direção Técnica desta Instituição é assegurada por um técnico com formação superior na área das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais, nos termos do disposto no Art. 11º. da Portaria nº. 67/2012, de 21 de março, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

À Diretora Técnica compete, designadamente:

1. Estudar, organizar e dirigir, nos limites dos poderes de que está investida, as atividades da Instituição; colaborar na determinação da política da Instituição; planear a utilização mais conveniente do pessoal, equipamento, materiais, instalações e capitais; orientar, dirigir e fiscalizar a atividade da Instituição, segundo os planos estabelecidos, a política adotada e as normas e regulamentos prescritos; criar e manter uma estrutura administrativa que permita explorar e dirigir de maneira eficaz; colaborar na fixação da política financeira e exercer a verificação dos custos;
2. Assegurar o recrutamento de profissionais com formação/qualificação adequada à prestação dos serviços propostos; sensibilizar os colaboradores face às problemáticas dos Clientes;
3. Garantir a qualidade técnica do diagnóstico da situação do Cliente e da elaboração do respetivo plano individual de cuidados; proporcionar o enquadramento técnico para avaliação da evolução de cada situação em função do plano de cuidados definidos;
4. Assegurar e promover a colaboração com os serviços sociais de outras instituições ou entidades.

### **CAPÍTULO IV**

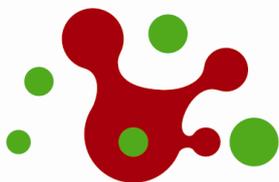
#### **DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA XXIV**

#### **DIREITOS DOS CLIENTES**

São direitos dos Clientes:

1. Ter um tratamento sigiloso e confidencial dos seus dados pessoais, bem como dos seus familiares, em obediência às obrigações decorrentes do regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD);



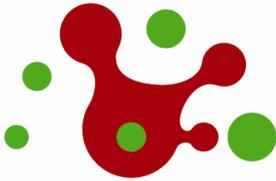
2. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
3. Ser informado das normas e regulamentos vigentes na Instituição;
4. Ver respeitada a sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como os seus usos e costumes;
5. Ver respeitada a inviolabilidade da correspondência e de bens pessoais;
6. Obter a satisfação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
7. Participar em todas as atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades;
8. Ter acesso à ementa semanal;
9. Receber visitas dos seus familiares e amigos;
10. Beneficiar da presença permanente de familiar ou amigo, desde que em fase terminal;
11. Não ser suspenso ou excluído da Instituição sem, previamente, ser ouvido sobre tal matéria e exercer o direito de defesa.

#### **NORMA XXV**

##### **DEVERES DOS CLIENTES / REPRESENTANTES**

São deveres dos Clientes e Representantes:

1. Tratar com respeito e dignidade os dirigentes da Instituição, colaboradores e os companheiros;
2. Tratar todos os dados pessoais a que, por força da sua institucionalização tenham acesso, com sigilo e confidencialidade, não os podendo divulgar por qualquer forma;
3. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento ou tratamento que lhe seja feita fora da AMITEI, desde que não viole a sua intimidade e não envolva risco para a Instituição e para terceiros;
4. Colaborar com a equipa de cuidados, na medida das suas possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
5. Não exigir do pessoal afeto à resposta social a prestação de serviços fora do âmbito das respetivas competências;
6. Comunicar previamente à Diretora Técnica eventuais saídas do Lar e dar conhecimento do itinerário e dos acompanhantes;
7. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido;
8. Respeitar as regras constantes do presente Regulamento, não pondo em causa ou prejudicando a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessários à eficaz prestação dos mesmos ou o saudável relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição;
9. Os Representantes dos Clientes devem:
  - a) Comparecer nas instalações da ERPI sempre que seja solicitado;
  - b) Fornecer vestuário e calçado adequado ao seu familiar;
  - c) Receber em sua casa o seu familiar, sempre que este deseje sair da ERPI;
  - d) Tratar de todos os assuntos e pagar as despesas, em caso de falecimento do Cliente, devendo os serviços funerários ser por eles escolhidos, salvo se delegarem na Direção Técnica da Instituição, que os mandará executar, sendo sempre da responsabilidade deles o pagamento das despesas daí resultantes.
  - e) Respeitar a privacidade e vontade do cliente;



- f) Não pôr em causa as rotinas e actividades da Estrutura Residencial e o bem estar e segurança dos clientes e funcionários;
  - g) Respeitar as orientações dos responsáveis pela actividade;
  - h) Não podem entrar nos espaços reservados aos funcionários, nem pôr em causa o bom funcionamento e os serviços prestados;
  - i) Não utilizar equipamentos e materiais salvo se expressamente autorizado pela Direcção Técnica.
- 10.** Para além dos deveres do número anterior, não são permitidos os seguintes atos:
- a) Tirar e divulgar fotografias com outros clientes, trabalhadores ou outras pessoas com quem tenha contacto por força da sua institucionalização;
  - b) Colocar móveis, televisões,...em qualquer local do edifício, designadamente nos quartos, sem autorização prévia da direcção técnica;
  - c) Manter nas instalações aparelhos de rádio, televisão, discos, cassetes ou semelhantes, susceptíveis de perturbar o repouso e o bem-estar dos demais clientes;
  - d) Solicitar gratificações das visitas ou fazer peditórios no exterior;
  - e) Fumar no interior do espaço da Resposta Social.

#### **NORMA XXVI**

##### **DIREITOS DA INSTITUIÇÃO**

São direitos da Instituição:

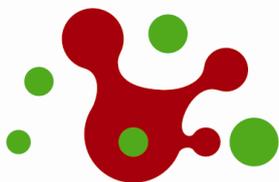
1. Ser tratada com respeito;
2. Ver cumprido o que foi acordado no acto da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
3. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
4. Ver respeitado o património da Instituição;
5. Obter os elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Cliente e/ou Representante no acto da admissão;
6. Advertir ou proceder à suspensão ou exclusão deste serviço o Cliente que, de forma grave ou reiterada, viole as regras constantes do presente Regulamento e, nomeadamente, pratique agressão física ou verbal, fuga, furto, ou que, de forma grave, se alcoolize.
7. Em caso de injúria ou calúnia, por parte dos clientes, familiares ou representante, proceder ao apuramento de responsabilidades podendo exclusivamente recorrer à via judicial;

#### **NORMA XXVII**

##### **DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

São deveres da Instituição:

1. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como o conforto necessário ao bem estar do Cliente;
2. Proporcionar acompanhamento adequado a cada Cliente;
3. Assegurar a existência de recursos humanos necessários para este serviço;
4. Proceder à admissão dos Clientes, de acordo com os critérios definidos neste Regulamento;
5. Assegurar o normal funcionamento da Estrutura Residencial para Idosos;



6. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos utilizadores;
7. Manter os ficheiros de pessoal e de Clientes atualizados;
8. Manter atualizados os processos individuais dos Clientes;
9. Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação;
10. Organizar com os Clientes atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional que contribuam para um clima de relacionamento saudável e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
11. Incentivar a participação dos familiares ou pessoa responsável, sempre que possível, no apoio ao Cliente, desde que contribua para o bem estar e equilíbrio psico-afectivo.
12. Tratar todos os dados dos clientes e familiares em obediência ao dever de sigilo e confidencialidade e demais obrigações nos termos do Regulamento Geral de Proteção de Dados;

### **NORMA XXVIII**

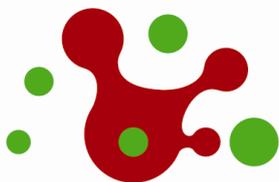
#### **DIREITOS DOS COLABORADORES**

1. Os colaboradores têm o direito de ser respeitados pelos Clientes, suas famílias/Representantes e, bem assim, pela Direção, usufruindo dos direitos consignados na lei relativos à sua categoria profissional;
2. Todos os direitos dos colaboradores, designadamente vencimentos, férias, faltas e licenças, estão assegurados pela Instituição, de acordo com a legislação laboral em vigor.
3. A que os seus dados sejam tratados com sigilo e confidencialidade de acordo com as normas de tratamento do RGPD;

### **NORMA XXIX**

#### **DEVERES DOS COLABORADORES**

1. Tratar os clientes, familiares e visitantes com respeito, dignidade, paciência, carinho, não sendo permitidas insinuações, palavras ou acções que as ofendam ou atentem contra o seu pudor;
2. Têm o dever de zelar pelos serviços dependentes da sua área profissional, de acordo com as normas exigidas, cumprindo as obrigações em relação ao normal funcionamento da Instituição;
3. Desenvolver a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional, contribuindo para a realização do trabalho em equipa, para a melhoria da prestação de serviços e para o bom nome da Instituição;
4. Guardar lealdade à Instituição, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade dos clientes ou que afetem os interesses da mesma;
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que as ordens e instruções daqueles contrariem os seus direitos e garantias e a deontologia profissional;
6. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho que lhe estejam confiados;
7. Não exercer qualquer influência nos clientes ou familiares, com o objectivo de ser presenteado pelos mesmos, nem aceitar deles quaisquer objectos ou valores;



8. Participar de forma empenhada nas ações de formação que lhe forem proporcionadas, ainda que realizadas fora do horário de trabalho, mantendo e aperfeiçoando permanentemente o serviço das suas funções;
9. O não cumprimento destas normas poderá dar origem à aplicação de penas de advertência, suspensão temporária ou exclusão, salvaguardando-se ao colaborador o direito de ser ouvido.
10. Não divulgar por qualquer forma os dados pessoais e fotografias de clientes e seus familiares, outros trabalhadores e outras pessoas com quem se relacionem por força do seu trabalho na Instituição;

### **NORMA XXX**

#### **DIREITOS DOS VOLUNTÁRIOS**

Os voluntários têm o direito de:

1. Ser respeitados pelos Clientes, suas famílias/Representantes e, bem assim, pela Direção, usufruindo dos direitos consignados na lei nº 71/98 de 3 de novembro;
2. Celebrar um contrato de compromisso com a Câmara Municipal de Leiria – Organização promotora – de um programa de voluntariado que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar;
3. A que os seus dados pessoais sejam tratados com sigilo e confidencialidade e obediência às regras do RGPD;
4. Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, tendo em vista o aperfeiçoamento do seu trabalho voluntário;
5. Dispor de um cartão de identificação de voluntário;
6. Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
7. Ser reconhecido pelo trabalho desenvolvido na AMITEI pelo trabalho que desenvolve com certificação.

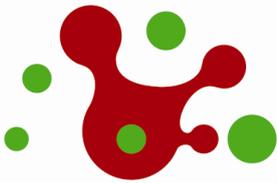
### **NORMA XXXI**

#### **DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS**

Os voluntários têm o dever de:

1. Respeitar os Clientes, suas famílias/representantes e Direção no que toca à vida privada, à dignidade da pessoa, às convicções religiosas, ideológicas e culturais;
2. Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais, não divulgar por qualquer forma, dados pessoais ou imagens de clientes, seus familiares e trabalhadores da Instituição;
3. Atuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais;
4. Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário;
5. Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
6. Colaborar com os profissionais da AMITEI, potenciando a sua atuação no âmbito da partilha de informação e em função das orientações técnicas inerentes ao respetivo domínio de atividade.
7. Informar a AMITEI com a maior brevidade possível sempre que pretenda interromper ou cessar o trabalho de voluntário.

### **NORMA XXXII**



---

### **DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS CLIENTES**

1. A AMITEI só se responsabiliza pelos objetos e valores que os Clientes entreguem à sua guarda;
2. A Direção não se responsabiliza por dinheiro, valores e outros objetos que os Clientes tenham em seu poder;
3. Dos bens entregues, é feita uma lista que será assinada pelo Cliente ou Representante e pelo colaborador que os recebe, a qual será junta ao Processo Individual do Cliente;
4. No caso da entrega efetuada ser em valores monetários, a Instituição constituirá uma conta corrente relativa ao Cliente;
5. Na saída definitiva, ou após falecimento do Cliente, os seus haveres, dinheiro e valores existentes na Instituição serão devolvidos, contra recibo, ao responsável ou a quem de direito pertencerem, mas só depois de completamente satisfeitos os encargos e despesas.
6. Os bens e valores dos clientes que não forem reclamados pelos seus herdeiros ou representantes legais, no prazo de um ano a contar da data do seu falecimento, reverterão a título de doação para a Instituição.

### **NORMA XXXIII**

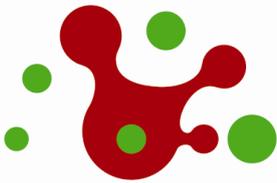
#### **INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO CLIENTE**

1. O Cliente pode, a todo o tempo, desistir da prestação de cuidados por parte da Instituição, informando-a com 30 dias de antecedência;
2. A interrupção do serviço pode ser feita quando o Cliente se encontra hospitalizado se ausente para férias, saídas pontuais ou por outras razões devidamente fundamentadas, avisando, neste caso, a Instituição com 15 dias de antecedência, ou logo que possível, se imprevisível.
3. Se quando cessar o motivo da interrupção, o cliente não regressar haverá lugar à cessação do contrato.

### **NORMA XXXIV**

#### **CONTRATO DE ALOJAMENTO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. A prestação de serviços da Estrutura Residencial pressupõe e decorre da celebração de um contrato de alojamento e prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, após a sua celebração.
2. As normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes, seus familiares e representante legal, devem manifestar integral adesão.
3. Aquando da assinatura do contrato será entregue ao cliente e/ou seu representante legal uma cópia do presente regulamento, o qual fará parte integrante do contrato.
4. Sempre que o cliente não possa assinar o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados mediante assinatura a rogo ou pelo seu representante legal.
5. O contrato contém os principais direitos e obrigações de ambas as partes, a identificação da entidade prestadora de serviços, período de vigência, condições de



alteração, suspensão ou rescisão do contrato, os serviços e actividades, local e periodicidade dos mesmos.

6. Após a celebração do contrato, é entregue um exemplar ao cliente ou representante legal, ficando o outro original no processo individual do cliente.

#### **NORMA XXXV**

#### **CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

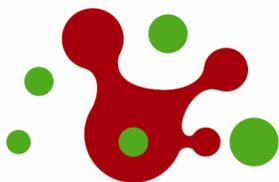
1. Pode ocorrer a cessação da prestação de serviços, mediante a resolução imediata pela Instituição do contrato de prestação de serviços celebrado com o utente, nas seguintes situações:
  - a) Acordo das partes ou não renovação;
  - b) Caducidade (falecimento do cliente, impossibilidade superveniente e absoluta da prestação dos serviços, ausência do cliente da Estrutura Residencial por período igual ou superior a 30 dias sem motivo justificado);
  - c) Rescisão por uma das partes;
  - d) Incumprimento reiterado do Regulamento Interno da Estrutura Residencial;
  - e) O não pagamento das comparticipações familiares, por período igual ou superior a 60 dias;
  - f) Inadaptação do cliente;
  - g) O não regresso do cliente após o período de suspensão contratual nos termos da Norma XXXI, ponto 3.
2. No caso do cliente ou do representante legal, pretender cessar o contrato, terá de comunicar, por escrito, a sua intenção, com 30 dias de antecedência relativamente à data em que pretende que a mesma produza efeitos;
3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento das comparticipações mensais correspondente ao prazo de aviso em falta;
4. Qualquer dos outorgantes poderá ainda fazer cessar, por escrito, com justa causa, a prestação de serviços por incumprimento do outro outorgante;
5. Poderá ainda, a prestação de serviços cessar nos primeiros 30 dias de vigência do contrato, por adaptação do cliente sendo, neste caso, devidas as comparticipações daquele mês e respectivas despesas;
6. A rescisão do contrato com justa causa, implica a saída do cliente das instalações da Estrutura Residencial, no prazo máximo de 30 dias, após a comunicação, recaindo a responsabilidade de todas as despesas inerentes à sua saída, no cliente ou seu representante legal;

#### **NORMA XXXVI**

#### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

1. Nos termos da legislação em vigor, a AMITEI possui livro de reclamações que poderá ser solicitado, sempre que desejado, nos serviços administrativos.
2. Existe ainda o livro de reclamações electrónico que poderá ser utilizado em alternativa.

#### **NORMA XXXVII**



## **COMUNICAÇÕES**

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 electrónicos, designadamente e-mail ou mensagens escritas, para o endereço eletrónico ou números de telemóveis indicados para o efeito.

### **NORMA XXXVIII**

#### **ÓBITO E FUNERAL**

1. No caso de falecimento de um cliente nas instalações da AMITEI ou num serviço de saúde, caberá a mesma informar os familiares, caso os serviços competentes não o façam providenciando todos os trâmites legais decorrentes do óbito;
2. As despesas com o funeral e outras decorrentes do óbito do cliente são da responsabilidade da família ou de outrem que assuma tal compromisso, salvo, sendo assumidas pela Instituição, se ninguém assumir esta responsabilidade, caso esse em que a AMITEI terá direito a qualquer benefício ou subsídio da Segurança Social a que o cliente tenha direito.

### **NORMA XXXIX**

#### **SUGESTÕES/OPINIÕES**

1. Existe na Instituição uma caixa de recolha de sugestões/opiniões, na entrada principal do edifício, acompanhada de impressos próprios;
2. Todas as sugestões/opiniões (orais ou escritas) são comunicadas à Direção da Instituição, pelo Diretor Técnico que, posteriormente, averiguará cada situação e lhes dará o encaminhamento devido.

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA XXXX**

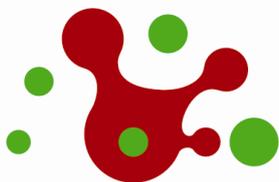
#### **GESTÃO DE COMPORTAMENTOS E PREVENÇÃO DE CASOS DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS**

1. São expressamente proibidos qualquer espécie de maus tratos, físicos ou verbais, por parte de clientes ou seus familiares ou funcionários da Instituição;
2. Sempre que ocorram casos de negligência, abusos e maus tratos serão analisados pela Diretora Técnica e geridos de acordo com as orientações do Manual de Procedimentos de Prevenção e Controlo de maus Tratos da AMITEI.

#### **NORMA XXXXI**

#### **SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA**

Sempre que ocorra uma situação de emergência médica, mal-estar, engasgamento, intoxicação, será contactado de imediato o Instituto Nacional de Emergência Médica - INEM (112).



---

**NORMA XXXXII**

**ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO**

A Direção Técnica da AMITEI deverá informar os Clientes, ou seus Representantes, de quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor e, sendo caso disso, proceder à correspondente alteração do contrato de prestação de serviços, sem prejuízo do direito à resolução do contrato por parte do Cliente, alterações que deverão ser comunicadas ao Instituto da Segurança Social (Centro Distrital de Leiria) para o acompanhamento técnico da resposta social.

**NORMA XXXXIII**

**INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

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

**NORMA XXXXIV**

**FORO COMPETENTE**

O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o Tribunal Judicial da Comarca de Leiria.

Ao abrigo do artº da Lei nº 144/2015 de 8 de Setembro, o consumidor pode ainda recorrer, à seguinte entidade de resolução alternativa de litígios de consumo: CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

**NORMA XXXXV**

**ENTRADA EM VIGOR**

O presente Regulamento foi aprovado em Reunião de Direção de 30 de novembro 2021 – Ata nº 189.

**AMITEI - Associação de Solidariedade Social de Marrazes**