



CENTRO CULTURAL E SOCIAL DE SANTO ADRIÃO

REGULAMENTO INTERNO ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

APROVADO EM ASSEMBLEIA GERAL DE 28/11/2025
(Após as revisões e retificações legais)

Desde
1983
a pensar
em si...

Índice

CAPÍTULO I – DENOMINAÇÃO E FINS DA ERPI	3
Artigo 1.º - Âmbito de aplicação	3
Artigo 2.º - Legislação aplicável.....	3
Artigo 3.º - Objetivos do regulamento.....	3
Artigo 4.º - Objetivos da ERPI.....	3
Artigo 5.º - Serviços e atividades desenvolvidas	3
Artigo 6.º - Capacidade instalada da ERPI	4
CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES.....	4
Artigo 7.º - Condições de admissão	4
Artigo 8.º - Condições e Critérios de admissão para vagas com acordo com o Instituto de Segurança Social	4
Artigo 9.º - Representação do utente	5
Artigo 10.º - Condições e Critérios de admissão para vagas sem acordo com o Instituto de Segurança Social	5
Artigo 11.º - Processo de inscrição.....	6
Artigo 12.º - Admissão	6
Artigo 13.º - Lista de espera	6
Artigo 14.º - Acolhimento do Utente na ERPI	7
Artigo 15.º Alojamento dos Utentes	7
Artigo 16.º Contrato de prestação de serviços.....	7
Artigo 17.º - Comunicações.....	7
Artigo 18.º - Processo individual do Utente	7
Artigo 19.º - Regulamento Geral de Proteção de Dados	8
CAPÍTULO III - COMPARTICIPAÇÕES.....	8
Artigo 20.º - Determinação das comparticipações para vagas com acordo de cooperação com o ISS, I. P.	8
Artigo 21.º - Determinação das comparticipações para vagas sem acordo de cooperação com o ISS, I. P.	9
Artigo 22.º - Prova dos rendimentos e despesas	9
Artigo 23.º - Prova de rendimentos e despesas dos descendentes de 1.º grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos.....	10
Artigo 24.º - Comparticipação dos Utentes.....	10
Artigo 25.º - Redução na comparticipação.....	10
CAPÍTULO IV - CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO.....	10
Artigo 26.º - Horário de funcionamento	10
Artigo 27.º - Paridade e local de alimentação	11
Artigo 28.º - Proibição de outros alimentos	11
Artigo 29.º - Visitas	11
Artigo 30.º - Saídas, pedidos de licença ou dispensa	11
Artigo 31.º - Assistência medicamentosa e cuidados de enfermagem	11
Artigo 32.º - Acompanhamento aos serviços de saúde e atuação em situações de emergência	11
Artigo 33.º - Outros serviços conforme as Tabelas de Comparticipação de Serviços.....	12
Artigo 34.º - Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia	12
Artigo 35.º - Horário das Atividades Socioculturais.....	12
Artigo 36.º - Condições de alojamento	12
Artigo 37.º - Bens.....	12
Artigo 38.º - Responsabilidade.....	12
Artigo 39.º - Representantes Legais pelos utentes	13
Artigo 40.º - Direitos dos Utentes	13
Artigo 41.º - Deveres dos Utentes.....	13
Artigo 42.º - Direitos da Instituição	13
Artigo 43.º - Deveres da Instituição	13
Artigo 44.º - Direitos dos familiares e representantes legais	14
Artigo 45.º - Deveres dos familiares e representantes legais.....	14
CAPÍTULO V - DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS.....	14
Artigo 46.º - Sanções/Procedimentos	14
Artigo 47.º - Cessação da prestação de serviços	14
CAPÍTULO VI - PESSOAL DISPOSIÇÕES GERAIS	15
Artigo 48.º - Quadro de pessoal.....	15
Artigo 49.º - Direção técnica	15
CAPÍTULO VII - DEVERES E DIREITOS DO PESSOAL EM SERVIÇO	15
Artigo 50.º - Deveres gerais dos colaboradores	15
Artigo 51.º - Direitos gerais dos colaboradores.....	16
CAPÍTULO VIII – SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS.....	16
Artigo 52.º - Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos	16
CAPÍTULO IX - FUNERAL	16
Artigo 53.º - Pagamento de funeral e sufrágios	16
CAPÍTULO X – RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES.....	16
Artigo 54.º - Reclamações e Sugestões	16
CAPÍTULO XI - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO	16
Artigo 55.º - Alterações ao Regulamento	16
CAPÍTULO XII – OUTRAS DISPOSIÇÕES	17
Artigo 56.º - Outras Disposições	17

CAPÍTULO I – DENOMINAÇÃO E FINS DA ERPI

Artigo 1.º - Âmbito de aplicação

O presente regulamento contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos utentes, da resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) do Centro Cultural e Social de Santo Adrião (CCSSA) localizado na Rua do Centro Cultural de Santo Adrião, n.º 4, 4715-016 Braga.

Artigo 2.º - Legislação aplicável

A ERPI rege-se pelos princípios gerais estabelecidos na legislação aplicável, Circulares normativas da DGSS, atualmente em vigor:

- a) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro; Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março; Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro e Decreto-Lei n.º 136/2023, de 29 de dezembro.
- b) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março alterada pela Portaria n.º 349/2023, de 13 de novembro e Declaração de Retificação n.º 1/2024, de 12 de janeiro.
- d) Portaria n.º 196-A/2015, de 01 de julho, alterada pelas Portarias n.º 296/2016, de 28 de novembro, 218-D/2019, de 15 de julho, 271/2020, de 24 de novembro, 199/2021, de 21 de setembro, 198/2022, de 27 de julho e 335-A/2023, de 3 de novembro.
- e) Decreto-Lei n.º 120/2015, de 30 de junho, alterado pelo Decreto-Lei n.º 68/2016, de 3 de novembro, - estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do setor social e solidário;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- i) Manual de Processos Chave; Questionários de avaliação de satisfação e Modelo de Avaliação da Qualidade.

Artigo 3.º - Objetivos do regulamento

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos responsáveis e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da ERPI;
3. Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Artigo 4.º - Objetivos do da ERPI

A resposta ERPI tem como objetivos:

1. Responder, de forma adequada, às necessidades básicas manifestadas pelos utentes;
2. Proporcionar os serviços necessários, para que o processo de envelhecimento decorra com o mínimo de degradação possível;
3. Combater situações de isolamento e falta de apoio social e familiar em que muitas pessoas vivem;
4. Proporcionar aos utentes uma habitação condigna, de forma a garantir-lhes uma vida confortável num ambiente calmo e humanizado;
5. Estimular as relações entre utentes e utente/família;
6. Acolher pessoas idosas cujos problemas de saúde e sociais não sejam possíveis de melhorar com outro tipo de resposta social.

Artigo 5.º - Serviços e atividades desenvolvidas

Para concretizar os objetivos, a ERPI assegurará:

1. Alojamento;
2. Alimentação adequada às necessidades dos utentes, respeitando as prescrições médicas e alimentares;
3. Cuidados de higiene pessoal e conforto;
4. Tratamento de roupa;
5. Higiene dos espaços;
6. Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os utentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;

7. Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
8. Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados primários de saúde;
9. Administração de fármacos, quando prescritos.

É da responsabilidade do utente, dos familiares ou dos representantes legais, a marcação da roupa pessoal, para facilitar a identificação da mesma, no serviço de tratamento de roupas.

Artigo 6.º - Capacidade instalada da ERPI

A capacidade da ERPI é de 29 utentes de ambos os sexos.

CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES

Artigo 7.º - Condições de admissão

São condições de admissão do utente:

1. Ser pessoa de idade igual ou superior a 65 anos, cuja situação não lhe permita permanecer no seu meio natural de vida;
2. Indivíduos que, não tendo a idade prevista neste Regulamento Interno, se encontrem em situação de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pela Resposta Social de ERPI;
3. Não se poder bastar a si próprio para a satisfação das suas necessidades básicas;
4. Concordância clara do Utente de querer ingressar na ERPI;
5. Concordância do Utente e da família com os princípios, valores e as normas regulamentares;
6. Responder por si ou por Representante Legal, a uma entrevista de averiguação das suas condições por responsável nomeado pela Direção.

Artigo 8.º - Condições e Critérios de admissão para vagas com acordo com o Instituto de Segurança Social

1. Sempre que a capacidade da ERPI não permita a admissão do total dos candidatos a utentes, na admissão aplicar-se-ão seguintes critérios:

Critério 1 - Idoso é proveniente de agregados familiares económicos e socialmente mais desfavorecidos:

Pontuação	Rendimento
25	≤ 250,00 €
24	251,00 € a 300,00 €
23	301,00 € a 350,00 €
22	351,00 € a 400,00 €
21	401,00 € a 450,00 €
20	> 450,00 €

Critério 2 – O Candidato é natural e residente do concelho de Braga:

Pontuação	Descrição
3	É natural no concelho
5	É residente no concelho
2	Pessoa responsável é residente no concelho

Nota: Deve somar-se todas as pontuações que sejam verificadas (ou seja um idoso que seja natural e resida no concelho, bem como a pessoa responsável obtém neste critério um total de 10 pontos).

Critério 3 – Ausência ou indisponibilidade do cuidador em assegurar os cuidados necessários ao utente:

Pontuação	Descrição
0	Família ou outro tem possibilidades de prestar cuidados
10	Família ou outro não tem possibilidades de prestar cuidados

Critério 4 – Utente cujas condições habitacionais se mostrem degradadas fazendo perigar a sua vida física:

Pontuação	Descrição
3,5	A habitação degradada o que implica risco para os seus habitantes
3,5	Não possui água canalizada
3,5	Não possui eletricidade
3,5	Não possui rede de esgotos

Nota: Deve somar-se todas as pontuações que sejam verificadas (ou seja um idoso cuja casa não apresente condições de habitabilidade, não possua água canalizada, eletricidade ou rede de esgotos obtém neste critério um total de 14 pontos)

Critério 5 – É utente de outra resposta social:

Pontuação	Descrição
0	Não frequenta outras respostas sociais do CCSSA
10	Frequenta uma das respostas sociais seniores do CCSSA
15	É utente da ERPI do CCSSA*

Nota: Critério de transição da vaga extra acordo para vaga abrangida pelo acordo de cooperação com o ISS, I. P.

Critério 6 – Utente em situação de isolamento social e/ou geográfico:

Pontuação	Descrição
0	Não isolado
4	Não totalmente isolado
8	Totalmente isolado

Critério 7 – Utente sofre de doença que perturbe o funcionamento do CCSSA:

Pontuação	Descrição
0	Apresenta
2	Não apresenta

Critério 8 – Ser Associado do CCSSA:

Pontuação	Descrição
0	Não é associado do CCSSA
12	É associado do CCSSA

A pontuação deste critério não é acumulativa

Critério 9 – Ascendente direto de utente do CCSSA:

Pontuação	Descrição
0	Não é ascendente direto de utente do CCSSA
8	É ascendente direto de utente do CCSSA

Pontuação máxima: 100

2. A aplicação destes critérios de admissão não deve perder de vista a obrigatoria heterogeneidade socioeconómica e cultural, garantindo prioridade às pessoas, económica e socialmente mais desfavorecidas, assim como, e de forma conjugada, a sustentabilidade da resposta social.
3. Constitui critério de admissão a concordância das famílias com os princípios, valores e normas do CCSSA, nomeadamente o presente regulamento interno.
4. Após a aplicação dos critérios e em situação de igualdade pontual, será considerado como fator de desempate a data de inscrição mais antiga.
5. Ainda assim, e em caso de igualdade pontual e dos mais critérios, deverá ser a Direção deliberar sobre o candidato a admitir, sem perder de vista a sustentabilidade do CCSSA.

Artigo 9.º - Representação do utente

1. Caso o utente se encontre em situação de falta ou limitação, no tempo e no espaço, e impossibilitado de, por forma esclarecida e autónoma, e em tempo oportuno, prestar ou declarar e/ou comunicar determinado conjunto de dados ou informações necessárias, deve ser designado o seu Representante Legal, conforme a situação que se apresente.
2. Ficam registados os dados referentes ao Representante Legal na ficha de inscrição do utente, sendo a mesma arquivada no respetivo processo.

Artigo 10.º - Condições e Critérios de admissão para vagas sem acordo com o Instituto de Segurança Social

1. São admitidos como utentes desta resposta as pessoas que manifestem expressamente vontade de o ser;
2. A admissão a esta resposta obedece aos seguintes critérios de preferência, ordenados segundo o grau de prioridade, numa ordem decrescente e mediante o seu posicionamento na lista de espera:
 - a) Risco de isolamento social;
 - b) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos;
 - c) Residência próxima do estabelecimento ou residente na rota do serviço;
 - d) Utentes ou familiares de utentes da instituição;
 - e) Familiares de colaboradores;
 - f) Outros.

Artigo 11.º - Processo de inscrição

1. O utente e/ou familiar responsável, deverá dirigir-se aos Serviços Administrativos, nos respetivos dias de atendimento, a fim de ser elaborado o processo de inscrição individual. Deverá, nesse momento, entregar cópia ou equivalente (de forma a respeitar a lei proteção de dados e afins) dos seguintes documentos:
 - a. Bilhete de identidade ou Cartão de Cidadão;
 - b. Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
 - c. Cartão de Contribuinte (Aplicável apenas a quem apresenta Bilhete de Identidade);
 - d. Cartão de Saúde (SNS);
 - e. Relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do utente;
 - f. Última declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - g. Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - h. Os Descendentes de 1º Grau da linha reta ou o Representante Legal deverão fornecer, igualmente, os documentos exigidos nas alíneas a), f) e g). Procedendo posteriormente à assinatura do Contrato de Prestação de Serviços.
2. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas para o ano civil, após o que deve proceder-se à renovação anual da referida inscrição. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.
3. No processo de inscrição deverá ser entregue, toda a informação clínica considerada relevante, nomeadamente, relatórios médicos antecedentes e necessidades especiais de cuidados de saúde.

Artigo 12.º - Admissão

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato, destinada a estudar a situação sociofamiliar, bem como informar e prestar esclarecimentos sobre o funcionamento, Regulamento Interno, normas, princípios e valores do CCSSA.
2. As admissões serão efetuadas pela Direção sob proposta da Direção de Serviços sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos utentes e a atribuição da respetiva comparticipação mensal.
3. A ERPI deve no ato de admissão:
 - a. Prestar ao utente e/ou familiar responsável, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos, deveres e informação sobre as normas internas e quotidiano da ERPI;
 - b. Informar o utente e/ou familiar responsável, do valor da comparticipação mensal a pagar à Instituição;
 - c. Acordar um plano de acolhimento (para um período de um mês) e o desenvolvimento de um plano individual de cuidados (para um período de seis meses) previamente definido com os familiares, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso. O plano individual de cuidados é avaliado semestralmente ou sempre que necessário;
 - d. Se o utente vier de outra resposta sénior, será criado um novo processo de utente. Se necessário, o processo anterior é arquivado ao novo.
 - e. Informar e entregar ao utente e/ou seu responsável o Regulamento Interno;
 - f. Elaborar a relação dos bens e valores que os utentes têm consigo, em Registo para o efeito, que será assinado pelo(a) diretor(a) Técnico(a), pelo próprio utente e/ou representante legal, a quem será entregue um duplicado.
4. Será solicitado aos familiares ou aos responsáveis pelo pedido de acolhimento que assumam:
 - a. A obrigação de acompanhar e apoiar a pessoa a acolher durante a estadia na ERPI;
 - b. A responsabilidade de se providenciar pela receção do utente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de prestação de serviços;
5. A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares ou utentes, poderá originar a não admissão do utente no equipamento ou a respetiva exclusão.

Artigo 13.º - Lista de espera

A instituição recorrerá à Lista de espera existente nos Serviços Administrativos, para preenchimento de vagas.

A lista de espera é atualizada em permanência, de acordo com o procedimento de gestão, manutenção e retirada de lista de espera.

Artigo 14.º - Acolhimento do Utente na ERPI

A receção do utente é feita pela Direção Técnica ou por outro elemento técnico indicado por esta, que no acolhimento irá visitar as instalações, indicando-lhe o quarto, e o apresentará aos restantes utentes e colaboradores que diretamente vão participar na sua integração.

Artigo 15.º Alojamento dos Utentes

1. O alojamento dos utentes será em quartos triplos, duplos ou individuais, procurando agrupar os mesmos de forma a conseguir o bem-estar e conforto dos utentes.
2. Quando estritamente necessário, os utentes poderão ser transferidos de quarto e/ou de piso.
3. No caso específico de casais, quando se verificar o falecimento de um dos cônjuges ou companheiros, será considerada preferencialmente a permanência do sobrevivente no mesmo quarto, em partilha com outro Utente, ou, no caso de não ser viável, a transferência para aposento apropriado à sua nova situação.

Artigo 16.º Contrato de prestação de serviços

1. O acolhimento na ERPI pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços a partir da data da admissão do utente, sendo atualizado anualmente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares e representante legal, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os utentes e seu representante legal, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de prestação de serviços.
4. Sempre que o utente não possa assinar o contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu Representante Legal. O Terceiro Outorgante do Contrato de Prestação de Serviços celebrado no ato da admissão é solidariamente responsável com o Utente, por todos os pagamentos referidos no presente Regulamento;
5. O Regulamento Interno, salvo em casos excecionais e a pedido do Responsável, ser-lhe-á entregue via e-mail.

Artigo 17.º - Comunicações

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente correio eletrónico, contactos telefónicos, mensagens escritas para os números de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes.
2. É da exclusiva responsabilidade do utente e/ou representante legal a comunicação de quaisquer alterações dos endereços e contactos entregues aquando da sua inscrição, sob pena de se considerarem como válidos os indicados para efeitos de domiciliação de moradas.

Artigo 18.º - Processo individual do Utente

1. Para cada Utente que usufrua dos serviços prestados pela ERPI será organizado um processo individual e confidencial, tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo é numerado e deve englobar:
 - a. Nos Serviços Administrativos:
 - Ficha de inscrição;
 - Fotocópia autorizada do Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão;
 - Fotocópia do cartão de contribuinte;
 - Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social;
 - Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - Documento(s) comprovativo(s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente [documentos comprovativos dos últimos três meses], etc.);
 - Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar à ERPI;

- Contrato de Prestação de Serviços com o CCSSA, donde conste, obrigatoriamente, os serviços a prestar, a responsabilidade individual quanto às despesas a suportar pelo Utente, bem como, a comparticipação mensal para com a ERPI, sujeitando-se o utente às atualizações do valor da comparticipação mensal no início de cada ano civil.

b. Na ERPI:

i. Área Sociofamiliar:

- Ficha de admissão;
- Fotocópia autorizada do Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão;
- Fotocópia do cartão de contribuinte;
- Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social;
- Registo da evolução da situação do Utente na instituição;
- Registo de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
- Identificação e contacto do Representante Legal;
- Plano de Acolhimento;
- Plano Individual de Cuidados (PIC).

ii. Área da Saúde:

- Fotocópia do cartão de Utente do centro de saúde;
- Identificação e contato do médico assistente;
- Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do Utente;
- Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do Utente na ERPI.

Artigo 19.º - Regulamento Geral de Proteção de Dados

1. O utente e o seu representante legal manifestam pela assinatura do contrato de prestação de serviços, autorização para o tratamento informático dos dados fornecidos, bem como a utilização de imagem em suporte digital e ainda a sua não oposição à entrega de dados pessoais, às entidades competentes, em sede de fiscalização e acompanhamento do Instituto de Segurança Social, IP.
2. O CCSSA obriga-se a cumprir os princípios de proteção de dados de lealdade, licitude, legitimidade e pertinência no tratamento dos dados facultados pelo utente e pelo seu responsável, conforme orientação da legislação em vigor.

CAPÍTULO III - COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 20.º - Determinação das comparticipações para vagas com acordo de cooperação com o ISS, I. P., de acordo com a portaria nº218-D/2019, de 15 de julho.

1. O valor da comparticipação familiar é determinado pela aplicação de uma percentagem (entre 75% e 90%) sobre o rendimento per capita do agregado familiar do utente, de acordo com o grau de dependência do utente;
2. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar do utente é realizado de acordo com a seguinte fórmula: $RC = (RAF/12-D) / n$ sendo:
 1. RC – Rendimento per capita mensal
 2. RAF – Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
 3. D – Despesas mensais fixas
 4. n – Número de elementos do agregado familiar
3. O Rendimento do agregado familiar (RAF) é calculado com base no Rendimento Anual Líquido, deduzido da Taxa Social Única e do IRS retido na fonte. Considera-se Rendimento Anual Líquido todos os rendimentos provenientes de vencimentos, prémios, pensões, rendimentos prediais, profissionais e de capital e de outras prestações da Segurança Social;

4. As Despesas mensais fixas (D) consideradas elegíveis para o cálculo do rendimento per capita, são os seguintes:
 - a. Valor da renda da casa ou prestação bancária devidas pela aquisição de habitação própria e permanente, do último mês, até ao limite de 12 vezes o SMN vigente;
 - b. Despesas de deslocação dos elementos do agregado familiar, em transportes públicos;
 - c. Despesas de aquisição de medicamento, de uso continuado, em caso de doença crónica de qualquer elemento do agregado familiar.
5. Por agregado familiar entende-se o conjunto de pessoas ligadas entre si, com carácter de permanência, por vínculo de parentesco e casamento desde que vivam em comunhão de mesa e habitação com o utente. Poderá, no entanto, não se considerar no agregado familiar os descendentes do utente ou outras pessoas, quando comprovada a não partilha de despesas comuns, ainda que em economia de mesa, sendo nestes casos as Despesas Fixas, mencionadas no número anterior, avaliadas na sua elegibilidade, pelo Departamento Financeiro;
6. A comparticipação familiar é paga mensalmente, até ao dia 08 de cada mês a que diga respeito, sendo a primeira no ato da admissão, em dinheiro ou multibanco, nos Serviços Administrativos do CCSSA;
7. Se a entrada do utente não coincidir com o início do mês, o valor da comparticipação familiar será proporcional ao número de semanas completas de serviço prestado;
8. À comparticipação familiar pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares. Para efeito da determinação dessa comparticipação, deve atender-se a capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o valor apurado acordado entre as partes interessadas, mediante assinatura de acordo escrito com emissão do respetivo recibo de forma individualizada;
9. A comparticipação familiar é atualizada no início de cada ano civil ou conforme atualização dos rendimentos do utente e seu agregado familiar, sendo comunicado ao utente ou seu Representante Legal a nova comparticipação familiar com a antecedência mínima de 30 dias;
10. Em caso de dúvidas, no cálculo da comparticipação familiar, a Direção reserva-se o direito de estabelecer outra mensalidade;
11. Poderá ser aceite a revisão da comparticipação familiar durante o ano civil, em situações muito especiais, designadamente alterações substanciais nos rendimentos do agregado familiar ou nas despesas fixas, carecendo, esta revisão da aprovação da Direção;
12. O CCSSA emite todos os meses um recibo de quitação da comparticipação familiar, isento de IVA ao abrigo do art. 9º do CIVA;
13. Todos os pagamentos são dedutíveis no IRS – Imposto de Rendimentos Singulares, emitindo declaração anual para o efeito;
14. Qualquer alteração de tipologia, implica um pedido dirigido à Direção, que após aceitação levará à realização de um novo Contrato de Prestação de Serviços Sociais.

Artigo 21.º - Determinação das comparticipações para vagas sem acordo de cooperação com o ISS, I. P.

1. Os valores a considerar para a tipologia de vagas sem acordo com o ISS, I. P., são determinados e atualizados pela Direção do CCSSA no início e cada ano civil, sendo comunicado ao utente ou seu Representante Legal as atualizações com a antecedência mínima de 30 dias.

Artigo 22.º - Prova dos rendimentos e despesas

1. A prova dos rendimentos do Utente 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 serem efetuadas as diligências consideradas adequadas, pode o CCSSA convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A entrega dos comprovativos de rendimentos referidos no ponto anterior pode ser dispensada, mediante o preenchimento de uma declaração no qual abdica da referida prova, sendo aplicada a comparticipação máxima em vigor, conforme prevê o n.º 3 do presente artigo.
5. A prova das despesas fixas, do Utente, é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

Artigo 23.º - Prova de rendimentos e despesas dos descendentes de 1.º grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos

A prova dos rendimentos e das despesas fixas dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à Prestação de Alimentos é sujeita às regras presentes no artigo anterior.

Artigo 24.º - Comparticipação dos Utentes

1. As mensalidades serão revistas anualmente pela Direção, tendo em conta o limite anual da resposta social disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.
2. À comparticipação do utente deverá acrescer a comparticipação dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos, determinada de acordo com a sua capacidade económica e financeira.
3. Consideram-se sem capacidade económica os descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos, com um rendimento “per capita” inferior a 25% da Remuneração Mínima Mensal Garantida.
4. Os descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos com capacidade económica, expressam livremente o seu acordo com a mensalidade definida, através do contrato celebrado entre as partes.
5. As despesas com vestuário, medicamentos, fraldas, algalias, sacos de urina ou colostomia, intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar, deslocações e chamadas telefónicas, entre outras, realizadas pelo Utente ou por sua conta, assim como as inerentes ao seu falecimento e as adicionais com atividades ocupacionais (realizadas no exterior), são da responsabilidade do utente ou pessoa responsável pelo internamento na ERPI.
6. A comparticipação do Utente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 8 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
7. O atraso no pagamento da comparticipação familiar, acresce uma taxa de 0,50€ (cinquenta cêntimos) por cada mês, cuja comparticipação passe para o mês seguinte.
8. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, será motivo para exclusão da resposta social.
9. Iniciando-se a frequência da ERPI na primeira quinzena do mês, o Utente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.
10. Em caso de falecimento do utente, não há lugar a devolução da mensalidade/comparticipação familiar do mês.

Artigo 25.º - Redução na comparticipação

São de considerar as seguintes reduções nas mensalidades:

1. na Resposta Social ERPI, na frequência de mais do que um utente do mesmo agregado familiar, haverá uma redução de 20% a partir do 2º utente;
2. sempre que a admissão se verifique na última quinzena do mês, será efetuada uma redução de 50%;
3. sempre que se verifique a ausência justificada superior a 15 dias consecutivos num mesmo mês, concede-se uma redução de 10% a ser efetuada na mensalidade seguinte;
4. a ausência máxima de um mês por motivo de doença, comprovado por atestado médico, beneficiará de uma redução de 25%;
5. os descontos mencionados não são acumuláveis.

CAPÍTULO IV - CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 26.º - Horário de funcionamento

O horário de funcionamento dos serviços será:

- Das 00.00 às 24.00 horas.

O horário das refeições:

- As refeições serão servidas no refeitório da ERPI nos seguintes horários:
 - a. Pequeno-Almoço: 8:30 às 9:30 horas
 - b. Almoço: 12:00 às 13:00 horas
 - c. Lanche: 15:30 às 16:00 horas
 - d. Jantar: 18:00 às 19:00 horas
 - e. Ceia: a partir das 21:30 horas

O Utente respeitará os horários das refeições ora estabelecidos, salvo em situações especiais atendíveis pela Diretora Técnica.

Artigo 27.º - Paridade e local de alimentação

1. A alimentação é variada, equilibrada e igual para todos, mas o Utente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde e de acordo com as disposições correntes na dietética e no nutricionismo.
2. As refeições são servidas na sala de jantar da ERPI. Só em casos especiais e justificados poderão ser servidas nos quartos.

Artigo 28.º - Proibição de outros alimentos

Para o regular funcionamento da ERPI é proibido aos utentes:

1. Adquirir e trazer para a ERPI bebidas alcoólicas para seu uso ou uso de outros utentes;
2. Usar nas instalações privativas quaisquer alimentos servidos no refeitório.

Artigo 29.º - Visitas

1. É livremente facultada a visita de familiares e amigos aos utentes da ERPI, contando que se efetive no seguinte período diário:
 - a. Período da manhã: das 10:00 às 12:00 Horas
 - b. Período da tarde: das 16:00 às 18:00 Horas
2. Fora destes horários poderão os familiares/visitantes solicitar autorização prévia ao/à diretor(a) técnico(a) ou a quem no momento a substitui.
3. A participação dos familiares ou Representantes Legais, no apoio aos utentes deverá ocorrer e sempre que possível desde que este apoio contribua para o bem-estar e equilíbrio psicoafectivo, devendo a mesma ser planificada em sede de plano de intervenção de cada utente.

Artigo 30.º - Saídas, pedidos de licença ou dispensa

1. As saídas são livres, estando apenas subordinadas a um horário próprio, elaborado de acordo com o funcionamento da ERPI, devendo-se acatar o seguinte:
 - a. Os utentes invisuais, mentalmente mais debilitados ou aqueles cuja saída, por qualquer limitação física, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por familiar ou amiga que assuma a responsabilidade do seu regresso à ERPI e pelo seu amparo físico e material;
 - b. Os utentes são dispensados, sempre que o desejem, do almoço e jantar do mesmo dia, mediante informação ao/à diretor(a) técnico(a);
 - c. Os utentes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham o acordo do Médico de Família;
 - d. O utente que pretenda sair de modo voluntário e definitivo da ERPI, terá de declarar, por si ou representante legal do utente, através de forma escrita.
2. Só em casos excecionais, devidamente justificados, mediante autorização da Diretora Técnica, poderá o regresso à ERPI ir além da hora de silêncio.

Artigo 31.º - Assistência medicamentosa e cuidados de enfermagem

A ERPI assegura a administração da medicação prescrita, bem como os cuidados de enfermagem primários necessários.

Artigo 32.º - Acompanhamento aos serviços de saúde e atuação em situações de emergência

1. Em caso de urgência o(a) utente que necessitar de apoio dos serviços de saúde será imediatamente dado conhecimento aos familiares, sendo acompanhado por um colaborador(a) durante uma hora. Após este período, é da responsabilidade do Representante Legal proceder ao acompanhamento, podendo solicitar o apoio da equipa, com valor acrescido para este serviço, definido anualmente pela Direção e afixado nos serviços administrativos nas Tabelas de Comparticipação de Serviços;
2. As consultas médicas são da responsabilidade dos Representantes Legais, que devem fazer o acompanhamento às mesmas, podendo solicitar apoio da equipa, com um valor acrescido para este tipo de apoio, definido anualmente pela Direção e afixado nos serviços administrativos nas Tabelas de Comparticipação de Serviços;
3. O CCSSA dispõe de uma instrução de trabalho que define a forma de atuação em situações de emergência.

Artigo 33.º - Outros serviços conforme as Tabelas de Participação de Serviços

A ERPI pode providenciar os serviços de cabeleireiro, fisioterapia, deslocação a consultas/exames médicos, outros, sendo considerados serviços extra valor de participação;

O/A Diretor(a) Técnico(a) desenvolve ações no sentido de assegurar o transporte não urgente aos utentes em situações de insuficiência económica, de acordo com a legislações em vigor.

Artigo 34.º - Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros), e que se encontram devidamente prescritas, a ERPI pode colaborar com o utente ou Representante Legal para providenciar a sua aquisição / empréstimo / ou requerimento de apoios financeiros para o efeito, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da participação.
2. Sempre que o utente ou Representante Legal procederem à aquisição ou empréstimo de apoio à funcionalidade e autonomia, o custo destes ficará ao seu encargo, com os respetivos comprovativos de pagamento em seu nome.

Artigo 35.º - Horário das Atividades Socioculturais

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI constam no Plano de Atividades;
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade do(a) Diretor(a) Técnico(a);
3. Os passeios poderão ser gratuitos, ou com alguma participação dos utentes, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família;
4. É sempre necessária a autorização dos Representantes Legais, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaborador(a) da instituição;
6. Os utentes serão sempre contactados para participar nas atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição;
7. As atividades serão desenvolvidas em consonância com o estabelecido no plano de intervenção dos utentes.

Artigo 36.º - Condições de alojamento

1. O CCSSA é responsável pela limpeza do quarto e de mandar lavar, passar a ferro e todas as roupas, salvo se algum Utente mostrar vontade de o fazer, carecendo neste caso de autorização da Diretora Técnica.
2. Durante a noite as luzes deverão estar desligadas, mantendo-se apenas as de emergência.
3. Sempre que se considere necessário, os utentes poderão ser transferidos de quarto ou de piso.
4. Para que a ERPI se apresente limpa e arrumada, é exigido a todos os utentes a máxima colaboração no sentido de manter o desejado asseio e arrumo.
5. Será obrigatório que todos os utentes tomem banho, obedecendo ao mais rigoroso asseio e higiene pessoal.

Artigo 37.º - Bens

1. Aquando da admissão será elaborada a relação dos bens e valores que o utente tem consigo, em modelo próprio, o qual será assinado pela Diretora Técnica, pelo próprio utente ou Representante Legal, a quem será entregue um duplicado, sendo aquele atualizado sempre que existam novas entregas à ERPI ou devoluções ao utente ou ao Representante Legal.
2. Os objetos entregues, para segurança, serão guardados em cofre existente na Instituição.
3. A ERPI reserva-se o direito de recusar a guarda de objetos pessoais de valor, sempre que se verifique não dispor de condições que salvaguardem a segurança dos mesmos.
4. Os valores e/ou objetos serão entregues, sempre que seja solicitado, ao utente ou Representante Legal, em caso de saída da ERPI ou de falecimento do utente.
5. Os valores em dinheiro de que os utentes são portadores, para as suas despesas pessoais, são da única e exclusiva responsabilidade do utente, não se responsabilizando o CCSSA pela sua perda ou extravio.

Artigo 38.º - Responsabilidade

1. O CCSSA não se responsabiliza por objetos ou valores que não tenham sido entregues à sua guarda.

2. Igualmente, o CCSSA não se responsabiliza por eventuais danos pessoais de qualquer natureza decorrentes ou conexos com a idade ou com o estado de saúde física e mental dos utentes.

Artigo 39.º - Representantes Legais pelos utentes

Os Representantes Legais obrigam-se a participar no apoio ao utente, sempre que possível, desde que o mesmo contribua para o seu bem-estar e equilíbrio psicoafectivo, prolongando para isso a sua permanência nas instalações, conforme autorização que lhe for concedida.

Artigo 40.º - Direitos dos Utentes

Constituem Direitos dos Utentes:

1. Ser informado dos seus direitos e das normas neste regulamento;
2. Ser informado dos serviços existentes na ERPI e a sua forma de funcionamento;
3. Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração celebração do seu Plano de Desenvolvimento Individual;
4. Estar livre de qualquer abuso físico ou mental. Livre de restrições físicas, a não ser por indicação médica a fim de preservar a sua integridade física;
5. Ter assegurado a confidencialidade no seu acompanhamento pessoal e médico, bem como do seu processo individual;
6. Ser tratado com consideração, respeito e reconhecimento da sua dignidade;
7. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes, raça, religião ou crença, ideologia política e partidária;
8. Usufruir de ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito das atividades;
9. Exigir qualidade nos serviços prestados.

Artigo 41.º - Deveres dos Utentes

Constituem Deveres dos Utentes:

1. Respeitar e cumprir o presente Regulamento e as decisões da Direção sobre o funcionamento dos serviços;
2. Usar de civismo na relação com os companheiros, funcionários e dirigentes do CCSSA;
3. Cumprir os horários estabelecidos;
4. Colaborar nas tarefas ou cuidados pessoais para os quais mantenha capacidades físicas e mentais, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
5. Manter as instalações, nomeadamente os espaços que mais utiliza, limpos e arrumados;
6. Guardar sigilo sobre as situações ocorridas no CCSSA que ponham em causa a privacidade de outros utentes;
7. Autorizar o tratamento dos dados pessoais, para o bom acompanhamento e prestação dos serviços contratualizados;
8. Participar nos custos dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido.

Artigo 42.º - Direitos da Instituição

Constituem Direitos da Instituição:

1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
2. A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
3. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
4. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
5. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

Artigo 43.º - Deveres da Instituição

Constituem Deveres da Instituição:

1. Respeitar a individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;

2. Criar e manter das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
3. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
4. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
5. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
6. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
7. Manter os processos dos utentes atualizados;
8. Garantir um plano anual de formação dos colaboradores;
9. Elaborar, avaliar e rever os planos de intervenção, em articulação com todos os intervenientes;
10. Consolidar um sistema de avaliação do grau de satisfação dos utentes e dos colaboradores;
11. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

Artigo 44.º - Direito dos familiares e representantes legais

O Representante Legal tem os seguintes deveres:

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

Artigo 45.º - Deveres dos familiares e representantes legais

O Representante Legal tem os seguintes deveres:

1. Cumprir o Regulamento Interno;
2. Colaborar com a equipa;
3. Respeitar a privacidade e intimidade dos residentes;
4. Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
5. Tratar os residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

CAPÍTULO V - DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 46.º - Sanções/Procedimentos

1. Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor no CCSSA.
2. As sanções serão aplicadas pela Direção aos utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
 - a. Advertência;
 - b. Exclusão do CCSSA.
3. Ficam sujeitos a cessação do contrato de prestação de serviços e logo exclusão da resposta social os utentes que manifestem sintomas de doença mental, ou comportamento antissocial ou comportamentos agressivos que perturbem o bom funcionamento que deve existir na ERPI.
4. Procedimentos ou acontecimentos muito graves serão avaliados pontualmente, poderão ser encaminhados para tratamento jurídico.

Artigo 47.º - Cessaçã da prestação de serviços

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
 - a. Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - b. Revogação por uma das partes;
 - c. Incumprimento;
 - d. Inadaptação do Utente.
2. Em caso do Utente ou Responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão ao CCSSA com 60 dias de antecedência.

3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais Outorgantes.
5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
6. Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - a. Quebra de confiança dos Outorgantes;
 - b. Existam dívidas ao CCSSA, designadamente, um ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c. Desrespeito pelas regras da ERPI, Equipa Técnica ou demais colaboradores;
 - d. Incumprimento pelo Responsável Legal das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.
7. O Responsável Legal pelo utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto com o utente.
8. A rescisão do contrato por justa causa, implica a evacuação do utente das instalações da ERPI, no prazo máximo de 5 dias, sendo por sua conta ou do Representante Legal todas as despesas inerentes à deslocação do utente para o destino.

CAPÍTULO VI - PESSOAL DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 48.º - Quadro de pessoal

1. O quadro de pessoal será estabelecido, de acordo com a legislação em vigor, de modo a garantir a qualidade, o desempenho e a eficácia dos serviços 24h por dia.
2. O quadro de pessoal afeto à ERPI encontra-se afixado em local visível e de fácil acesso, contendo a indicação do número de recursos humanos, categorias profissionais e respetivos horários.
3. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de um(a) Diretor(a) Técnico(a) a preencher por um/a Técnico/a com curso superior.
4. A seleção e recrutamento do pessoal é da responsabilidade da Direção de Serviços do CCSSA.
5. Deverá estar afixado o organograma da resposta social, bem como o quadro de pessoal da mesma.

Artigo 49.º - Direção técnica

1. A Direção Técnica é assegurada por um(a) técnico(a), com formação académica superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais.

CAPÍTULO VII - DEVERES E DIREITOS DO PESSOAL EM SERVIÇO

Artigo 50.º - Deveres gerais dos colaboradores

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Direção do CCSSA.
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Direção, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com o CCSSA.
3. Tratar os utentes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor.
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
6. Guardar lealdade ao CCSSA, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus utentes e trabalhadores.
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens do CCSSA, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pelo CCSSA, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços do CCSSA, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.

11. Prestigiar o CCSSA e zelar pelos interesses, participando nos atos que os lesassem e de que tenham conhecimento.
12. Proceder dentro do CCSSA como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
13. Comunicar as faltas e deficiências ao(à) Diretor(a) Técnico(a) de que tenham conhecimento.
14. Não exercer qualquer influência nos utentes ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

Artigo 51.º - Direitos gerais dos colaboradores

Os colaboradores em serviço têm os seguintes direitos:

1. Consignados na legislação em vigor;
2. A utilizar os espaços comuns e os destinados aos colaboradores;
3. A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
4. A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhorem o seu desempenho.

CAPÍTULO VIII –SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

Artigo 52.º - Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

O CCSSA dispõe de uma instrução de trabalho que serve de suporte e orientação para o tratamento das situações ou ocorrências neste âmbito. O referido documento encontra-se disponível nos serviços administrativos para consulta.

CAPÍTULO IX - FUNERAL

Artigo 53.º - Pagamento de funeral e sufrágios

As despesas com o funeral e sufrágios de um Utente são da responsabilidade da família do mesmo ou do Representante Legal.

CAPÍTULO X - RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

Artigo 54.º - Reclamações e Sugestões

1. Os utentes, a sua família ou o seu Representante Legal têm direito a fazer reclamações e sugestões sobre qualquer situação que os afete diretamente, sendo a mesma dirigida à Direção do CCSSA;
2. Existe Livro de Reclamações e Sugestões neste estabelecimento;
3. O CCSSA está registado na plataforma digital do Livro de Reclamações Eletrónico, cujo endereço se encontra no site/página da instituição em <https://www.santoadriao.com> .
4. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.
5. Este serviço dispõe de:
 - a) Instrução de trabalho relativa à Gestão de Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos;
 - b) Código de Conduta para Prevenção e Combate ao Assédio;
 - c) Canal de Denúncias;
 - d) Espaços de opinião “Caixa de sugestões” destinada a utentes, familiares e colaboradores.

CAPÍTULO XI - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

Artigo 55.º - Alterações ao Regulamento

1. Este regulamento poderá ser alterado sempre que as circunstâncias assim o determinem, sendo necessária a sua aprovação em Assembleia Geral da Instituição.
2. Quaisquer alterações serão comunicadas ao ISS, I. P., com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.
3. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu Representante Legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a este assiste, em caso de discordância dessas alterações;
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente, Representante Legal no ato de celebração do contrato de prestação de serviços e sempre que sejam processadas alterações;

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

CAPÍTULO XII – OUTRAS DISPOSIÇÕES

Artigo 56.º - Outras Disposições

1. As falsas declarações ou consciente omissão de elementos relevantes para o processo de prestação de serviços, poderá levar à exclusão do utente;
2. O CCSSA assegura ao utente e seu Representante Legal, a confidencialidade de todas as informações facultadas, garantindo-lhe o direito de acesso e retificação das mesmas. O Utente ou seu Representante Legal concorda que a informação prestada no decorrer de todos os processos possa ser partilhada com os colaboradores que lhes prestam serviços e com outras entidades que se mostrem relevantes para assegurar o seu pleno bem-estar e qualidade de vida.
3. Todos os casos omissos serão decididos pela Direção da instituição.