



**GRAÇA DE SÃO FILIPE**  
INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL

**REGULAMENTO INTERNO**



# **REGULAMENTO INTERNO**

**GRAÇA DE SÃO FILIPE**  
INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL

## **CAPÍTULO I | DISPOSIÇÕES GERAIS**

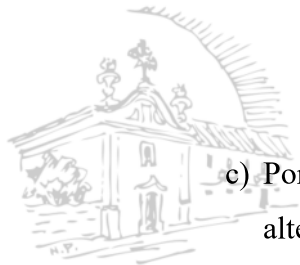
### **NORMA 1.<sup>a</sup> | ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

1. A Graça de São Filipe é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sob a forma de Associação de Solidariedade Social, com sede na freguesia de São Martinho do Bispo/Ribeira de Frades, no concelho de Coimbra, sob a inscrição n.º 1/80, desde 29 de Agosto de 1980.
2. A Graça de São Filipe tem acordo de cooperação celebrado com o Centro distrital de Segurança Social de Coimbra, em 21 de Dezembro de 1988, por forma a dar resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e que se rege pelas seguintes normas:

### **NORMA 2.<sup>a</sup> | LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, ERPI, é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados certos cuidados de enfermagem e que se regem pelo estipulado:

- a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de Novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho - aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- b) Portaria 196-A/2015 de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho – define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, I. P) e as IPSS ou legalmente equiparadas;



- c) Portaria nº 67/2012, de 21 de março, que alterada pela Portaria nº 349/2023, que alterou de 13 de novembro – aprova as condições da organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas;
- d) Decreto-Lei nº 126-A/2021, de 31 de dezembro, que procede à terceira alteração e republica o Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de março – define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respectivo regime contra-ordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS
- i) Pelo presente Regulamento Interno.

### **NORMA 3ª | OBJETIVOS DO REGULAMENTO**

O presente Regulamento Interno visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos e deveres das partes interessadas;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social.

### **NORMA 4ª | OBJETIVOS DA RESPOSTA SOCIAL**

1. A ERPI é um estabelecimento para alojamento colectivo, de utilização temporária ou permanente, onde são desenvolvidas actividades de apoio social e prestação de serviços adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e suas famílias.
2. Constituem objectivos da ERPI:
  - a) Proporcionar cuidados permanentes e adequados à condição biopsicossocial de cada pessoa;



- b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;
- c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento;
- d) Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;
- e) Potenciar a inclusão social;
- f) Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com respeito pela individualidade, interesses e capacidades, bem como pela privacidade de cada pessoa;
- g) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no quotidiano da ERPI, numa lógica complementar ao plano de actividades da ERPI;
- h) Promover a dignidade e oportunidades para a estimulação da memória, respeito pela história, cultura e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontade conscientemente expressas;
- i) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- j) Prevenir e despistar inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- k) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;

### **NORMA 5ª | DESTINATÁRIOS**

1. São destinatários da Graça de São Filipe:



- a) Pessoas com 65 anos ou mais que, por razões familiares, de dependência, isolamento, solidão ou insegurança que não possam permanecer na sua residência;
- b) Pessoas adultas com idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada.

### **NORMA 6ª | SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS**

1. A Graça de São Filipe proporciona a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Alojamento, temporário ou definitivo;
- b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- c) Cuidados de higiene pessoal, conforto e imagem;
- d) Tratamento da roupa;
- e) Higiene dos espaços;
- f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e também para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- g) Apoio no desempenho das actividades de vida diária;
- h) Cuidados de saúde e outros;
- i) Preparação e administração de fármacos, conforme prescrição médica;
- j) Atividades ambientais, sociais, de estimulação sensorial e cognitiva, ajustadas ao perfil de cada pessoa, capacidades, expectativas e interesses;
- k) Atividades de lazer e de convívio no exterior da Instituição, respeitando as capacidades de cada residente;
- l) Apoio psicossocial facilitador de bem-estar e equilíbrio.



2. A Graça de São Filipe permite e promove:

- a) A convivência social através do relacionamento entre os residentes e destes com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses e capacidades, promovendo, sempre que possível, a intergeracionalidade;
- b) A participação de familiares ou representante legal, no apoio ao residente sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do residente;
- c) A inclusão social com recurso a estruturas comuns e a outras da comunidade que promovam o bem-estar físico, emocional e social dos seus residentes.

3. A Instituição assegura, sempre que possível, ainda outras atividades e serviços, nomeadamente:

- a) Serviço de transporte/acompanhamento a consultas ou exames ou ainda para aquisição de bens e serviços quando os familiares não possam acompanhar;
- b) Cuidados de medicina geral e fisioterapia;
- c) Serviço de cabeleireiro e estética;
- d) Cafetaria;
- e) Assistência religiosa e espiritual;
- f) Passeios e actividades;
- g) Atividades de carácter desportivo de acordo com as capacidades e interesses dos residentes;
- h) Ateliers de jardinagem, estimulação cognitiva, costura e artes manuais;
- i) Aquisição de medicamentos e artigos de proteção e higiene pessoal;
- j) Equipamento de suporte sanitário (ex: sondas, soro, oxigénio, etc.);
- k) Tratamento de roupa pessoal delicada que imponham limpeza a seco.

Os serviços previstos no nº 3 poderão não estar abrangidos pela comparticipação familiar, podendo ser faturados mediante os custos.



## **NORMA 7ª | INSTALAÇÕES**

1. A Graça de São Filipe está sediada em Bencanta, freguesia de São Martinho do Bispo e Ribeira de Frades, concelho e distrito de Coimbra e as suas instalações são compostas por:

- a) Quartos individuais e de casal, com casa de banho privativa;
- b) Instalações sanitárias comuns;
- c) Casas de banho assistidas;
- d) Sala de refeições;
- e) Salão nobre;
- f) Sala de café;
- g) Diversas salas de estar;
- h) Salão multiusos;
- i) Sala de atividade física;
- j) Diversos espaços comuns;
- k) Capela;
- l) Cozinha;
- m) Economato
- n) Lavandaria;
- o) Secretaria;
- p) Cabeleireiro;
- q) Vestiários;
- r) Sala de vigilantes;
- s) Gabinete de Direção;
- t) Gabinete de Direção Técnica e Serviço Social;
- u) Gabinete de Animadora;
- v) Gabinete médico;
- w) Gabinete de enfermagem;



- x) Diversos espaços exteriores, jardins e zonas de lazer;
- y) Arrumos e garagens.

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

## **CAPÍTULO II | PROCESSO DE ADMISSÃO DO RESIDENTE**

### **NORMA 8ª | CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

1. São condições de admissão na Graça de São Filipe:

- a) Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvaguardando exceções que serão devidamente avaliadas;
- b) Concordância do/a candidato/a e/ou da família com os princípios, valores e normas regulamentares da Instituição.

### **NORMA 9ª | CRITÉRIOS DE ADMISSÃO**

1. São critérios de priorização na admissão:

- a) Situação de vulnerabilidade económica e social;
- b) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;
- c) Situação de risco de emergência social encaminhada por outra entidade;
- d) Situação de dependência que não possa ser gerida noutra resposta social;
- e) Ser familiar de outro utente da instituição;
- f) Ser natural ou residente no concelho de Coimbra e limítrofes.

2. A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação de critérios de ponderação. Em caso de empate entre dois ou mais candidatos, dar-se-á prioridade aos sócios da Graça de São Filipe.

3. A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão da pessoa;

4. Na aplicação dos critérios e no âmbito dos/as utentes abrangidos pelo Acordo de Cooperação, deve atender-se que a Graça de São Filipe dará resposta prioritária a





para pessoas economicamente desfavorecidas, ainda que garantindo a sustentabilidade da resposta social.

### **NORMA 10ª | CANDIDATURA E INSCRIÇÃO**

1. Para efeito de admissão, o/a candidato/a deverá preencher a ficha de candidatura disponível na secretaria da Instituição;
2. Após receção da mesma ficha, será agendado um atendimento com a Diretora Técnica que validará os dados da ficha de candidatura ou apoiará no seu preenchimento. Nesse momento será disponibilizada a informação sobre os serviços e o funcionamento da ERPI, assim como será recolhida informação que permita aferir se o/a candidato/a cumpre efectivamente os critérios de admissão e de priorização descritos no Regulamento. Será igualmente possibilitada uma breve visita às instalações.

### **NORMA 11ª | LISTA DE INSCRITOS E LISTA DE ESPERA**

1. Os/as candidatos/as que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vaga, ficam registados na Lista de Inscritos, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.
2. Assim que a Direção Técnica possua toda a documentação necessária, avaliará os critérios de admissão da candidatura, passando-a para a Lista de Espera.
3. Quando surge uma vaga, a Direção Técnica analisa a mesma e identifica o candidato mais adequado, tendo em consideração os critérios de admissão.
4. A Lista de Espera é actualizada sempre que existe a integração ou retirada de candidatos, bem como através do contacto anual que se efetua de modo a actualizar as informações, desde que a candidatura tenha mais de 12 meses.
5. A gestão da Lista de Espera é da responsabilidade da Direção Técnica.

### **NORMA 12ª | ADMISSÃO**

1. É competente para decidir o processo de admissão a Direção Técnica.



2. Na existência de vaga, o/a candidato/a é contactado a fim de proceder à actualização da informação pessoal e envio de documentação:

- a) Os dados necessários que constam dos seguintes documentos pessoais do/a candidato/a e do representante legal, quando necessário: Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade, Cartão de Beneficiário da Segurança Social, Cartão de Contribuinte, Cartão de Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que pertença;
  - b) Boletim de vacinas, relatório médico comprovativo da situação clínica do/a candidato/a e indicação de dieta específica, caso exista, plano de vacinação actualizado, exames médicos e guia terapêutica;
  - c) Em caso de doença crónica, declaração médica que ateste a mesma doença e despesa com medicação para esse efeito;
  - d) Comprovativos dos rendimentos do/a candidato/a (declaração anual de pensões ou, na ausência desse documento, uma declaração comprovativa da Segurança Social);
  - e) Cópia da declaração de IRS e respectiva nota de liquidação ou, em alternativa, certidão de dispensa de apresentação de declaração de rendimentos;
  - f) Em situações especiais, pode ser solicitada a certidão de sentença judicial que regule a representação legal do/a utente.
3. Em caso de dúvida, a Graça de São Filipe reserva-se o direito de solicitar outros documentos comprovativos.
4. Os documentos probatórios referidos no ponto 2 deverão ser entregues na receção, em envelope fechado e devidamente identificado com o nome do/a candidato/a ou enviados por correio electrónico.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respectivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
6. Será marcada data para atendimento para a preparação da admissão e data de admissão, definindo o valor da comparticipação mensal do/a utente e da família,



assim como as modalidades de pagamento, especificados os pertences que deverá trazer entre outras informações relevantes.

7. Após a decisão da admissão, proceder-se-á à abertura de um processo individual que terá como objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
8. No ato da admissão:
  - a) É devido o pagamento do valor da primeira mensalidade;
  - b) Assinado o Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados, termos de responsabilidade e declarações de consentimento;
  - c) Elaborada a lista de pertences do/a utente (ajudas técnicas, vestuário, produtos de higiene, enxoval e mobiliário);
  - d) Entregue uma cópia do Regulamento interno.

### **NORMA 13ª | ACOLHIMENTO DE NOVOS RESIDENTES**

1. O acolhimento de novos/as utentes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao/à utente, após avaliação das necessidades;
  - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços, assim como de outros residentes;
  - c) Informação das regras de funcionamento da resposta social, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço contidos no regulamento;
  - d) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios a utilizar na prestação dos cuidados.
2. Aquando da admissão, é definido o Programa de Acolhimento Inicial, com duração de 30 dias, monitorizado continuamente e avaliado no final do período.
3. O período de adaptação da pessoa não excede os 3 meses. Findo o mesmo período e caso o/a utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação, identificando os factores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los



promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade a ambas as partes de rescindir o Contrato.

4. No caso da não manutenção do Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados, o residente não tem direito a ser reembolsado pelas mensalidades já pagas.

#### **NORMA 14ª | PROCESSO INDIVIDUAL DO RESIDENTE**

1. Do processo individual do/a utente consta:
  - a) Identificação do residente;
  - b) Data de admissão;
  - c) Identificação do médico assistente;
  - d) Identificação e contacto do/a representante legal ou dos familiares;
  - e) Avaliação social da pessoa, da qual consta a caracterização social e familiar e do contexto e história de vida;
  - f) Exemplar do Contrato e Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados;
  - g) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
  - h) Plano individual de Cuidados (PIC);
  - i) Registo de períodos de ausência da Instituição, assim como de ocorrências de situações anómalas;
  - j) Cessação do Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados, com indicação da data e do motivo.
2. O processo individual do/a utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à equipa técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada processo deve ser permanentemente atualizado.



### **CAPÍTULO III | RELAÇÕES CONTRATUAIS**

#### **NORMA 15ª | CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS**

1. É celebrado por escrito um Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados com o residente e/ou familiares e, quando exista, com o/a representante legal, do qual constam os direitos e obrigações das partes e a discriminação dos serviços, actividades e cuidados a prestar aos residentes que se encontram incluídos na mensalidade, devendo o Contrato ser alterado em função da evolução das necessidades, serviços ou comparticipação familiar.
2. O modelo do Contrato encontra-se afixado em local visível.
3. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os/as utentes e seus familiares e responsáveis devem manifestar integral adesão através da assinatura de um documento no qual referem ter tido conhecimento do mesmo regulamento e aceitarem as normas previstas.
4. Sempre que o/a utente não possa assinar o Contrato, por razões físicas ou psíquicas, será o familiar ou representante legal, como se assinasse em seu nome, e escrever-se o “termo de rogo”.
5. O Contrato deverá ser assinado pela Direção da Instituição e por tantos elementos familiares directamente envolvidos no processo.
6. É entregue um exemplar do Contrato a cada Outorgante, sendo o do primeiro arquivado no Processo Individual do/a Utente
7. Sempre que surjam alterações de serviços, atualização da mensalidade, ou outros aspectos tidos como convenientes, o mesmo deverá ser objeto de mútuo consentimento sob a forma de adenda.

#### **NORMA 16ª | INCAPACIDADE DO RESIDENTE**

1. Quando o residente se encontrar numa situação de incapacidade, a Graça de São Filipe deve informar a família para organizar o processo de maior acompanhado ou pessoa de referência sobre o regime de maior acompanhado.



2. No caso de não existir família ou pessoa de referência ou destes não procederem à activação do processo, a Instituição diligenciará pela aplicação do regime de maior acompanhado.

#### **NORMA 17ª | COMUNICAÇÃO E ARTICULAÇÃO COM A FAMÍLIA**

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail e mensagens escritas, para o número e endereço electrónico indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes.
2. É da exclusiva responsabilidade do residente e/ou responsáveis a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, nomeadamente morada e contactos.
3. Os representantes legais ou familiares e residentes podem solicitar reuniões com a Direção Técnica sempre que considerem necessário, sendo as mesmas agendadas de acordo com a disponibilidade de ambas as partes.

### **CAPÍTULO IV | COMPARTICIPAÇÕES**

#### **NORMA 18ª | CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA**

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços e equipamentos é determinada de forma proporcional per capita do residente, de acordo com a Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho.
2. O cálculo do rendimento do/a utente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:  $RC = \frac{RAF}{12-D}$

Sendo que:

RC: rendimento mensal do/a utente;

RAF: rendimento global do agregado familiar (anual ou anualizado);

D: despesas mensais fixas

N: Número de elementos do agregado familiar



3. Para a ERPI, o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta social.

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais: no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados; no âmbito do regime de contabilidade organizada é considerado ou o lucro tributável ou dois IAS (Indexante de Apoio Sociais) por mês, optando pelo maior;
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, excetuando a Prestação Social de Inclusão, que será considerada a 80%);
- e) Bolsas de estudo e de formação (exceto as atribuídas para a frequência e conclusão, até ao grau de Licenciatura);
- f) Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência de uso do prédio ou parte, serviços relacionados com essa cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida e o subarrendatário e a paga pelo senhorio, cedência de uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns do prédio. Sempre que destes prédios não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor patrimonial tributário, deve ser considerado o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante.



- g) De capitais–rendimentos definidos do artigo 5.º do CIRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários do/a utente ou de outro elemento do agregado familiar, à data de 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento, o montante resultado da aplicação de 5%.
  - h) Outras fontes de rendimentos, exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida.
5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado família (RAF), consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
  - b. O valor do imposto do IRS, presente na Nota de Liquidação do agregado familiar;
  - c. O valor da renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria (constituído pelo montante do capital amortizado e juros devidos);
  - d. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
  - e. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
6. Ao somatório das despesas referidas em b), c), e d) da alínea anterior é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG); nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
7. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
- a. É feita através da apresentação do Modelo 3 de IRS e respectiva nota de liquidação. Em caso de ausência destes documentos, é solicitado ao agregado familiar declaração do Instituto de Segurança Social com





indicação das prestações sociais auferidas e declaração da Autoridade Tributária que comprove a situação IVA;

- b. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição define o valor máximo estabelecido pela lei e Protocolo de Cooperação em vigor. Tabela que será afixada anualmente depois de validada pela direção.
8. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

### **NORMA 19ª | COMPARTICIPAÇÕES**

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do/a utente.
2. À comparticipação apurada nos termos do nº 1 desta norma, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respectivo recibo, de forma individualizada.
3. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o número de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação.
4. Para negociação do valor de comparticipação assumido pelos familiares será tido como referência o custo médio do residente de ERPI apurado no ano transacto, calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior, actualizado de acordo com o índice de inflação.
5. No valor da comparticipação não se encontram incluídos o pagamento de fraldas, resguardos, medicamentos ou consultas particulares ou ainda outras actividades não contempladas no presente Regulamento Interno.



#### **NORMA 20ª | RESIDENTES NÃO ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO**

1. Para os residentes não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, é livre a definição do montante de comparticipação familiar, podendo ser revista anualmente e afixada depois de validade pela Direção.
2. Nas situações de utentes não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, e já com Contratos de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados, será realizada uma avaliação de rendimentos e aplicada a comparticipação devida.

#### **NORMA 21ª | MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. Haverá lugar a uma redução de 15% na comparticipação familiar quando existir um período de ausência devidamente justificado por 15 dias seguidos. A análise da cada situação merecerá o entendimento e decisão da Direção Técnica.
2. As comparticipações familiares serão revistas no início de cada ano civil ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar ou ainda grau de dependência do residente.
3. Os familiares ou utentes deverão informar a Instituição de quaisquer alterações de rendimentos que possam interferir com a definição e revisão da respetiva comparticipação.

#### **NORMA 22ª | PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento da mensalidade é efetuado até ao décimo dia do mês a que disser respeito através de transferência bancária para o IBAN da Graça de São Filipe, que será entregue aquando da admissão, ou numerário na secretaria da Instituição.
2. Sempre que o dia 10 não coincida com um dia útil, o prazo estender-se-á até ao dia útil seguinte.
3. Nas situações de não liquidação da fatura até ao dia 28 de cada mês, poderá ser estabelecida uma penalização de 5% do valor da comparticipação mensal, a facturar no mês seguinte.



4. A falta de pagamento por um período igual ou superior a sessenta dias será motivo de exclusão da resposta social.
5. O pagamento de outras actividades ou serviços não contratualizados é efetuado com a mensalidade do mês seguinte.

## **CAPÍTULO V | REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **NORMA 23ª | HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. A Estrutura Residencial para Idosos funciona todos os dias do ano e 24 horas por dia.
2. Os diferentes setores de trabalho distinguem-se pelos horários seguintes:
  - a. Direção Técnica: 10h-13h/14h-18h (segunda a sexta-feira, exceto feriados)
  - b. Serviço Social: 9h-13h/14h-17h (segunda a sexta-feira, exceto feriados)
  - c. Serviços Administrativos para Atendimento: 10h-12h/14h-16h (segunda a sexta-feira, exceto feriados)

### **NORMA 24ª | FALTAS OU SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA**

1. Todas as ausências devem ser comunicadas à Instituição com antecedência, quando previsível e no imediato em todas as outras situações.
2. As ausências não justificadas, superiores a 30 dias consecutivos determinam o cancelamento da respetiva inscrição.
3. Consideram-se faltas devidamente justificadas o internamento hospitalar e outras que sejam acordadas com a Direção Técnica.

### **NORMA 25ª | VISITAS**

1. Não sendo obrigatório, é recomendado que as visitas de familiares e amigos dos/as utentes da ERPI sejam agendadas previamente, no sentido de permitir à equipa a melhor gestão dos horários, rotinas e actividades de cada utente.



2. Qualquer visita sem agendamento prévio está sujeita ao período de espera necessário para que o residente seja preparado para a mesma (p.e: término de banho ou higiene pessoal), sem que outros sejam penalizados nas suas próprias rotinas e actividades.
3. É soberano para decidir a aceitação da visita o residente, desde que ainda possua autonomia para tal.
4. As visitas podem ocorrer todos os dias do ano, salvo exceções que possam surgir e devidamente comunicadas aos familiares e utentes pela Direção Técnica, entre as 10h e as 12h e as 14h e as 17h30.
5. As visitas podem decorrer nas diversas salas de estar da ERPI, cafetaria, receção ou jardim, ficando as visitas nos quartos sob avaliação e decisão da Direção Técnica.
6. Não está autorizada a permanência de pessoas estranhas ao serviço em quartos, refeitório ou corredores.
7. Apesar de não ser proibida a oferta de bens alimentares aos utentes, solicita-se que seja dado a conhecer à equipa por forma a gerir internamente de acordo com a situação clínica do residente.
8. Não é permitida a entrada de bebidas alcoólicas nem de tabaco.
9. A entrega de roupa aos residentes deve ser feita à Encarregada de Serviços Gerais de forma a garantir que a mesma esteja marcada com o número de residente e registada internamente.
10. Não estão autorizadas fotografias ou outros registos vídeo ou áudio dos trabalhadores da Graça de São Filipe.

### **NORMA 26ª | SAÍDAS**

1. A Instituição incentiva a saída de utentes com familiares que tenham capacidade para tal, mediante comunicação na receção.
2. Caso a saída seja para mais do que um dia, deverá ser assinado um termo de responsabilidade disponível na secretaria, com data de regresso e contacto da pessoa responsável.



3. A Graça de São Filipe organiza saídas no âmbito de actividades ocupacionais, sociais, culturais e de lazer, ficando expressamente autorizada a saída dos/as utentes com acompanhamento de trabalhadores da Instituição.
4. A família ou responsável pelo/a utente deverá comunicar à Direção Técnica, por escrito, sempre que considerem que o residente não reúne condições para sair livremente da ERPI.
5. Os residentes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só deverão sair com consentimento médico.

#### **NORMA 27ª | ANIVERSÁRIOS**

1. A Graça de São Filipe comemora os aniversários de todos os residentes no final de cada mês.

### **CAPÍTULO VI | PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

#### **NORMA 28ª | ALOJAMENTO**

1. O alojamento na Graça de São Filipe é efetuado em quartos individuais ou quartos de casal.
2. No caso de um quarto de casal, sempre que se verificar o falecimento de um dos cônjuges, poderá ser proposto a alteração para quarto individual.
3. Aquando da admissão, o residente deverá mobilar o seu quarto com os seus pertences e mobiliário, sendo permitida a colocação de quadros, poltronas e objetos que personalizem o quarto, devendo ser realizado um inventário em documento próprio para o efeito.
4. No caso de haver saída do/a utente ou em situações de falecimento, a mobília e os pertences deverão ser retirados pelos familiares, de acordo com o inventário existente, no prazo de 20 dias.
5. Reserva-se a Instituição a atribuição dos pertences que não sejam retirados no prazo estipulado.



6. É proibida a utilização de velas, cobertores eléctricos ou outros objectos que possam causar o risco de incêndio.
7. As camas e a arrumação do quarto podem ser feitas pelo residente, caso este ainda possua a capacidade de o fazer.

### **NORMA 29ª | ALIMENTAÇÃO**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, reforço da manhã, almoço, lanche, jantar e ceia nos seguintes horários:
  - a. Pequeno-almoço: 8h
  - b. Reforço da manhã: 10h
  - c. Almoço: 12h
  - d. Lanche: 16h
  - e. Jantar: 19h
  - f. Ceia: 22h
2. A ementa semanal é afixada num local visível e adequado, elaborada com os cuidados nutricionais e adaptadas aos utentes de ERPI.
3. As dietas são de cumprimento obrigatório, logo que prescritas pelo médico e, em situações em que seja necessária a aquisição de produtos específicos para uso exclusivo de um residente, poderão originar encargos a suportar pelo mesmo.
4. As refeições são servidas na sala de refeições da Graça de São Filipe, exeto para os residentes que estejam impossibilitados, por questões de saúde, de se deslocarem até lá. Essa gestão é feita pela Direção Técnica.
5. Os residentes com restrições alimentares não deverão adquirir ou aceitar das visitas alimentos sem o consentimento e avaliação da equipa técnica.

### **NORMA 30ª | CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL, DE CONFORTO E IMAGEM**

1. Os residentes realizam a higiene pessoal diariamente, de forma autónoma, ou com ajuda parcial ou total, dependendo de cada situação, prevista em Plano Individual de Cuidados (PIC).





2. A encomenda de pensos, fraldas de incontinência, resguardos ou outros produtos de higiene pessoal e íntima é da responsabilidade dos familiares ou responsáveis, havendo, no entanto, a possibilidade de ser a Instituição a tratar, havendo facturação dos mesmos à família ou residente.

### **NORMA 31ª | TRATAMENTO DE ROUPA**

1. O tratamento de roupas é realizado na Lavandaria da ERPI.
2. Toda a roupa deverá ser marcada pela família, aquando a admissão, com o número de quarto atribuído e comunicado pela Direção Técnica.
3. As peças que venham após a admissão, deverão igualmente chegar identificadas pela família, e ser entregues na receção.
4. As roupas consideradas são de uso pessoal, de banho e de cama, de uso exclusivo do/a utente.
5. O tratamento de roupa que exija técnica de limpeza especial deverá ser assegurado por um familiar ou pelo residente, de forma externa.
6. A Instituição não se responsabiliza por quaisquer danos ou perdas que possam ocorrer, nomeadamente pela perda da etiqueta com numeração da roupa.

### **NORMA 32ª | HIGIENE DOS ESPAÇOS**

1. A higienização dos espaços é realizada diariamente, segundo o estipulado nos Planos de Trabalho e Planos de Higienização.
2. Para que a ERPI se apresente limpa e arrumada, é exigido aos utentes e visitantes a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e arrumação.

### **NORMA 33ª | PLANO INDIVIDUAL DE CUIDADOS**

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





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

#### **NORMA 34ª | ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS**

1. Existe um Plano Anual de Atividades obrigatoriamente afixado nas instalações da Graça de São Filipe.
2. Semanalmente é afixada a planificação de actividades (à sexta-feira), para a semana seguinte.
3. As atividades diferem entre lúdico, recreativas, de motricidade, estimulação sensorial e cognitiva, ocupacionais, de lazer ou ambientais, com ajustamentos necessários tendo em consideração cada pessoa na sua individualidade, visando contribuir para um clima de integração, relacionamento saudável e para a manutenção e estimulação das capacidades físicas e psíquicas.
4. A participação em passeios é determinada pela equipa técnica, em função das características a saída, do interesse de cada pessoa e do seu estado de autonomia e de saúde, de forma a garantir a segurança, conforto e o bem-estar de todos os participantes.
5. Os passeios poderão ser gratuitos ou com algum tipo de comparticipação do residente ou familiar, devendo, nesse caso, serem informados com a devida antecedência.
6. A autorização dos familiares ou responsáveis para a participação em passeios sempre que o/a utente já não possua capacidade de decisão e/ou quando o mesmo tenha custos associados.
7. Em todas as atividades e passeios, os residentes estão devidamente acompanhados.







### **NORMA 35ª | APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA**

1. A ERPI procura proporcionar conforto e bem-estar, manter e, se possível, melhorar a funcionalidade da pessoa com dependência e promover a autonomia, sempre com respeito pela privacidade de cada pessoa.
2. O tipo de apoio e as atividades e serviços estão descritos no Plano Individual de Cuidados, que deve ser reavaliado semestralmente e sempre que se considere necessário.

### **NORMA 36ª | CUIDADOS DE ENFERMAGEM**

1. A ERPI Graça de São Filipe dispõe de cuidados de enfermagem entre as 8h e as 20h, todos os dias do ano.
2. Compete à equipa de enfermagem colaborar com os médicos, famílias e Ajudantes de Ação Direta na promoção da saúde física e mental dos residentes, executar os atos de enfermagem necessários, orientar a equipa de Ajudantes nas tarefas diárias de apoio a cada pessoa, promover a assistência medicamentosa, assistir às consultas médicas, manter actualizado o processo clínico do/a utente e colaborar com a formação contínua do pessoal.
3. O contacto telefónico por parte dos familiares à equipa de enfermagem, por forma a apurar informação dos residentes, deverá realizar-se através do contacto fixo da Instituição.
4. A aquisição da medicação é da responsabilidade da ERPI, de acordo com as prescrições da equipa médica interna ou de outros clínicos, sendo os custos imputados a cada utente. A família pode, por outro lado, trazer a medicação, com comprovativo da toma e prescrição, para que a equipa de enfermagem possa preparar a mesma.

### **NORMA 37ª | SERVIÇO DE TRANSPORTE**

1. No caso do residente ou família solicitar à Graça de São Filipe transporte ao exterior para consultas, terapias, exames ou outros, o mesmo poderá ser realizado, de acordo com a disponibilidade da Instituição



2. Os pedidos deverão ser comunicados com a devida antecedência junto da Secretaria.
3. No melhor interesse do residente e promovendo a total informação da família e o seu poder de decisão relativamente às questões de saúde, o acompanhamento a consultas ou exames/terapias no exterior, é da responsabilidade da família ou pessoa responsável. Na impossibilidade desse acompanhamento por parte da família e na eventualidade da Instituição reunir condições para substituir pontualmente a família nesta função, a Instituição deverá ser informada com antecedência das marcações e verificar a sua disponibilidade.
4. Nos casos de urgência, recorre-se aos serviços de saúde pública (hospital), sendo a pessoa de contacto de imediato informada para acompanhamento do/a utente.

#### **NORMA 38ª | SERVIÇOS DE ESTÉTICA E CABELEIREIRO**

1. O serviço de cabeleireiro e estética é realizado por um profissional externo à Instituição, sendo o seu custo da responsabilidade do/a utente.
2. O atendimento é realizado por marcação, junto à secretaria.

#### **NORMA 39ª | GESTÃO DOS BENS DO/A UTENTE**

1. Não é aconselhada a utilização diária de bens de valor ou o porte de quantias de dinheiro que não sejam necessárias para o quotidiano.
2. Os valores de que os/as utentes sejam portadores são da sua exclusiva responsabilidade.
3. No caso de o residente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existam familiares ou responsáveis, a Instituição poderá assumir a gestão até à nomeação de um/a acompanhante.
4. Os/As utentes possuem uma conta corrente na qual são registados todos os movimentos efectuados, designadamente todos os montantes recebidos e/ou entregues à Instituição.





5. No caso de saída ou falecimento de um residente, os bens serão entregues ao mesmo ou familiares de referência, sendo da responsabilidade dos mesmos a sua recolha e transporte.

#### **NORMA 40ª | FUNERAL**

1. As despesas e decisões com o funeral de um(a) utente são da responsabilidade dos familiares/herdeiros e/ou responsável.

### **CAPÍTULO VII | RECURSOS**

#### **NORMA 41ª | DIREÇÃO TÉCNICA**

A Direção Técnica da Graça de São Filipe compete a um/a Técnico/a Superior cujo nome se encontra afixado em local visível e a quem cabe a responsabilidade de coordenar o serviço sendo responsável pelo funcionamento geral da Instituição.

#### **NORMA 42ª | PESSOAL**

O quadro de pessoal afeto à Instituição encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos definido de acordo com a legislação em vigor.

### **CAPÍTULO VIII | DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA 43ª | DIREITOS E DEVERES DAS PESSOAS RESIDENTES**

1. São direitos da pessoa residente na Graça de São Filipe:
  - a) Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
  - b) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
  - c) Ser informado sobre o funcionamento da ERPI e sobre os serviços, actividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas



capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada.

- d) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
- e) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
- f) Ser tratado com urbanidade, respeito, correção e compreensão;
- g) Ser informado sobre os seus direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
- h) Receber visitas de acordo com o Regulamento Interno;
- i) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o RGPD;
- j) Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento.

## 2. São deveres da pessoa residente em ERPI:

- a) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
- b) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes;
- c) Cumprir o Regulamento Interno;
- d) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do Plano Individual de Cuidados, e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
- e) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- f) Tratar os demais residentes e trabalhadores com urbanidade, respeito e tolerância.
- g) Pagar pontualmente a comparticipação familiar mensal, nos montantes acordados.



#### **NORMA 44ª | DIREITOS E DEVERES DOS FAMILIARES E PESSOAS DE REFERÊNCIA**

1. O responsável é a pessoa (familiar ou não) que assume os Direitos e Deveres titulados pelo residente, ou por conta própria, e que se relaciona com a Instituição.
2. Para efeitos da relação contratual, a Graça de São Filipe relaciona-se somente com o/a responsável, prestando em exclusivo quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes relativos ao residente.
3. São direitos dos familiares e pessoas de referência:
  - a) Participar nas actividades da ERPI;
  - b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do residente, caso este o deseje;
  - c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao residente, com a devida autorização do próprio;
  - d) Visitar o residente, exeto se este o recusar ou se houver algum impedimento legal.
4. São deveres dos familiares e pessoas de referência:
  - a) Cumprir o Regulamento Interno;
  - b) Fazer-se anunciar na receção antes de entrar nas instalações da Graça de São Filipe;
  - c) Colaborar com a equipa da ERPI;
  - d) Respeitar a privacidade e intimidade dos residentes;
  - e) Tratar os residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito e tolerância;
  - f) Pagar pontualmente a comparticipação familiar mensal, nos montantes acordados, quando forem contratualmente responsáveis pelo respectivo pagamento;

#### **NORMA 45ª | DIREITOS E DEVERES DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS**



## 1. São direitos da Graça de São Filipe:

- a) Ver reconhecida a sua natureza e, consequentemente, o seu direito de atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Receber atempadamente o pagamento da mensalidade e eventuais despesas acrescidas, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo residente e/ou familiares, quando se justifique;
- e) Tomar conhecimento de quaisquer problemas com os residentes, de forma a implementar as medidas necessárias;
- f) Fazer cumprir o Contrato assinado e o Regulamento Interno;
- g) Suspender ou cessar o Contrato sempre que os/as utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento e que condicionem a eficaz prestação de serviços.

## 2. São deveres da Instituição:

- a) Respeitar a individualidade dos residentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um;
- b) Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequadas ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes do Contrato celebrado entre a Graça de São Filipe e o residente;
- f) Manter os processos dos residentes atualizados;
- g) Fornecer informação relevante dos residentes aos seus familiares e ser transparente nas relações e processos que dizem respeito aos supracitados, garantindo a confidencialidade dos dados e informações de terceiros.





- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos residentes;
- i) Dispor de livro de reclamações.

## **CAPÍTULO IX| CESSAÇÃO DE SERVIÇOS**

### **NORMA 46ª | CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. O Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados 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) Caducidade (falecimento do residente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Instituição ou ausência da ERPI por um período superior a 30 dias sem motivo justificado);
  - c) Revogação por uma das partes por justa causa;
  - d) Incumprimento das cláusulas contratuais e do Regulamento Interno;
  - e) Inadaptação do/a utente.
2. No caso do residente ou responsável pretender cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Instituição com 30 dias de antecedência.
3. A não comunicação no prazo estipulado implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. Em situação de caducidade por motivo de falecimento, o ponto anterior não se aplica, tendo de ser pago o valor da comparticipação mensal, sem direito a reembolso.
5. Considera-se justa causa:
  - a) Quebra de confiança;
  - b) Existência de dívidas à Instituição, designadamente duas ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas e/ou a recusa ou incumprimento de um plano de regularização de dívidas;
  - c) Desrespeito pelas regras da Graça de São Filipe;



d) Incumprimento das responsabilidades assumidas aquando da assinatura do Contrato de prestação de serviços.

6. A rescisão do Contrato por justa causa implica a saída do residente das instalações da ERPI no prazo máximo de 15 dias, sendo da sua conta, familiar ou do seu responsável todas as despesas e diligências necessárias independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.

## **CAPÍTULO X | DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA 47ª | RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, ELOGIOS E DENÚNCIAS**

1. Nos termos da legislação em vigor, a Graça de São Filipe possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado na receção, ou ao funcionário responsável, assim como o Livro de Reclamações Eletrónico, disponível em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt)
2. A gestão do Livro de Reclamações é da Responsabilidade da Direção Técnica.
3. Os elogios podem ser registados em Livro próprio para o efeito ou no site Institucional.
4. Não obstante o disposto nos números anteriores, as reclamações e elogios podem ser diretamente apresentadas à Direção Técnica presencialmente ou por escrito, numa lógica de melhoria contínua.
5. De acordo com os princípios da transparência e boas práticas e no seguimento da Lei nº 93/2021 de 20 de dezembro, a Graça de São Filipe criou um Canal de Denúncias, como um meio seguro que pode ser utilizado para comunicar qualquer infração cometida, através da caixa de sugestões ou email da Direção Técnica.

### **NORMA 48ª | RESOLUÇÃO DE LITÍGIO**

1. De acordo com a Lei nº 144/2015, a Instituição não está vinculada por nenhuma entidade de resolução alternativa de litígio (RAL), por adesão ou imposição legal.





2. Em caso de resolução de litígios por via judicial, designa-se como competente o Tribunal de Coimbra.

#### **NORMA 49ª | LIVRO DE Ocorrências**

A Instituição dispõe de Registo de Ocorrências que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam relacionadas com os residentes ou com o funcionamento da resposta social.

#### **NORMA 50ª | SISTEMA DE VIDEOVIGILÂNCIA**

A Graça de São Filipe procede à recolha e gravação de imagens, até 30 dias, através de um sistema de videovigilância nas partes comuns das instalações, as quais poderão ser divulgadas com vista ao exercício ou à defesa de um direito num processo judicial, ao abrigo da legislação em vigor.

#### **NORMA 51ª | ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO**

1. O presente Regulamento Interno será revisto sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo a sua melhoria ou que se verifiquem publicadas alterações na legislação em vigor.
2. Quaisquer alterações ao Regulamento serão comunicadas aos residentes e/ou responsável, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do Contrato a que estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Quaisquer alterações serão comunicadas ao Instituto de Segurança Social, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.
4. Será entregue um exemplar do Regulamento Interno aos residentes ou seus representantes no ato de admissão e sempre que existam alterações ao mesmo Regulamento.
5. Deve ainda o Regulamento Interno da Instituição ser cessível ao trabalhador da ERPI.



### **NORMA 52ª | INTEGRAÇÃO DE LACUNAS E OMISSÕES**

No caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em consideração a legislação em vigor.

### **NORMA 53ª | REGULAMENTO GERAL DA PROTEÇÃO DE DADOS (RGPD)**

1. Os dados pessoais recolhidos fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta na secretaria da Instituição.
2. O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à Instituição ou for legalmente exigido, sendo fornecido a terceiros no estrito cumprimento das prescrições legais;
3. Os dados são tratados sob a orientação da pessoa responsável pela proteção de dados (DPO) / Diretora Técnica e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de residentes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.
4. O residente dispõe do direito de solicitar ao responsável pelo tratamento dos dados o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação ou o seu apagamento, e a limitação do tratamento no que disser respeito ao titular dos dados, ou do direito de se opor ao tratamento, bem como do direito à portabilidade dos dados, podendo para o efeito solicitar documento específico para o exercício desse direito.
5. O residente dispõe do direito de apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados, na qualidade de autoridade de controlo.
6. A política de Proteção de Dados encontra-se disponível para consulta na receção da Instituição.

### **NORMA 54ª | APROVAÇÃO, EDIÇÃO E OMISSÕES**

É da responsabilidade da Direção da Graça de São Filipe proceder à edição e revisão do presente documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos da ERPI.



Aprovado por unanimidade pela Direção da Graça de São Filipe a \_ de \_ de 2025

O Presente Regulamento Interno entra em vigor a \_ de \_\_\_\_ de 2025