

8



# **Regulamento Interno da Resposta Social**

## **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**



## Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Índice	
Introdução .....	6
Capítulo I – Disposições gerais .....	6
Norma 1ª .....	6
Âmbito de aplicação .....	6
Norma 2ª .....	7
Legislação aplicável .....	7
Norma 3ª .....	7
Princípios de atuação .....	7
Norma 4ª .....	7
Destinatários e objetivos da resposta social .....	7
Norma 5ª .....	8
Serviços, atividades e cuidados .....	8
Norma 6ª .....	9
Instalações .....	9
Capítulo II - Processo de admissão dos clientes .....	9
Norma 7ª .....	9
Condições de admissão .....	9
Norma 8ª .....	9
Inscrição .....	9
Norma 9ª .....	10
CrITÉrios de prioridade na admissão .....	10
Norma 10ª .....	10
Admissão .....	10
Norma 11ª .....	10
Acolhimento e PerÍodo de AdaptaÇão .....	10
Norma 12ª .....	11
Processo individual .....	11
Norma 13ª .....	11
Plano Individual de Cuidados .....	11
Norma 14ª .....	12
Alojamento dos clientes .....	12





## Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Capítulo III – Regras de funcionamento.....	12
Norma 15ª .....	12
Horários de funcionamento.....	12
Norma 16ª .....	12
Regras para as visitas.....	12
Norma 17ª .....	12
Cálculo do rendimento .....	12
Norma 18ª .....	13
Tabela de participações .....	13
Norma 19ª .....	13
Revisão da participação familiar .....	13
Norma 20ª .....	13
Pagamento de mensalidades.....	13
Capítulo IV - Da prestação de serviço, atividades e cuidados.....	14
Norma 21ª .....	14
Alimentação.....	14
Norma 22ª .....	14
Cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem.....	14
Norma 23ª .....	14
Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente.....	14
Norma 24ª .....	14
Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais.....	14
Norma 25ª .....	14
Apoio no desempenho das atividades de vida diária.....	14
Norma 26ª .....	14
Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde .....	14
Norma 27ª .....	15
Administração de fármacos .....	15
Norma 28ª .....	15
Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia .....	15
Norma 29ª .....	15
Depósito e guarda dos pertences do cliente.....	15



## Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Norma 30ª .....	15
Gestão de bens monetários.....	15
Capítulo V – Recursos .....	15
Norma 31ª .....	15
Pessoal.....	15
Norma 32ª .....	15
Direção Técnica.....	15
Capítulo VI – Direitos e deveres.....	15
Norma 33ª .....	15
Direitos e deveres da Instituição .....	15
Norma 34ª .....	16
Direitos e deveres do cliente .....	16
Norma 35ª .....	16
Direitos e deveres do familiares e pessoas de referência do cliente .....	16
Norma 36ª .....	17
Contrato de prestação de serviços .....	17
Norma 37ª .....	17
Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do cliente .....	17
Norma 38ª .....	17
Cessação da prestação dos serviços por facto não imputável ao prestador .....	17
Norma 40ª .....	17
Suspensão/ resolução dos serviços .....	17
Norma 41ª .....	18
Regime do Maior acompanhado .....	18
Norma 42ª .....	18
Livro de reclamações .....	18
Norma 43ª .....	18
Livro de registo de ocorrências.....	18
Capítulo VII – Disposições finais .....	18
Norma 44ª .....	18
Alterações ao presente regulamento .....	18
Norma 45ª .....	19



## Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Integração de lacunas.....	19
Norma 46ª.....	19
Foro Competente.....	19
Norma 47ª.....	19
Entrada em vigor.....	19



## Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

### Introdução

O presente Regulamento Interno da Estrutura Residencial para pessoas Idosas visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição prestadora de serviços;
- Promover a participação ativa dos clientes, familiares e significativos responsáveis.

A Liga dos Amigos de Aguada de Cima- LAAC tem a honra de informar todas as partes interessadas a Missão, Visão, Princípios, Valores e Política da Qualidade.

### Missão

A Liga dos Amigos de Aguada de Cima- LAAC é uma Associação de Solidariedade Social de âmbito regional, com sede na Freguesia de Aguada de Cima, Concelho de Águeda, que tem como objetivos primordiais apoiar a infância, juventude e 3ª idade e a integração social, cultural, recreativa e desportiva.

### Visão

A LAAC tem como objetivo ser uma Instituição de referência na ação social, cultural e desportiva, baseando a sua atuação na melhoria contínua das suas práticas e na promoção da qualidade e rigor dos serviços prestados.

### Princípios

Cumprir os objetivos / funções de acordo com os procedimentos seguindo as orientações éticas de forma a manter a integridade da Instituição.

### Valores

- **Solidariedade:** seremos solidários na nossa intervenção proporcionando às pessoas de risco social a sua autonomia, sustentabilidade e integração social.
- **Respeito:** aceitar o outro como é, respeitando a sua cultura, crenças e valores, tratando-o da forma como gostaríamos de ser tratados.
- **Ética:** defender a ética e transparência das nossas intervenções e relações, promovendo o benefício do/a cliente/significativo/Encarregado/a de Educação e assegurando o respeito pela diferença no cumprimento da nossa missão.
- **Confidencialidade:** respeitar a confidencialidade das práticas e informações respeitantes à instituição; revelar sigilo profissional.
- **Profissionalismo:** respeitar a condição e características de todos/as os/as clientes que apoiamos e daqueles que colaboram connosco.

### Política da Qualidade

A LAAC orienta as suas práticas diárias, procurando:

1. Satisfazer as necessidades e expectativas dos seus clientes e partes interessadas, procurando sempre, prestar serviços com qualidade, eficácia e eficiência.
2. Gerir a Instituição com base numa abordagem por processos e numa avaliação periódica do desempenho da mesma, fazendo da melhoria contínua um hábito, suportado pela constante vontade de superar e adotar ações que possam eliminar as causas dos problemas, minimizando os riscos e potenciando as oportunidades.
3. Criar as condições que permitam aos nossos colaboradores encontrar na LAAC um local de satisfação pessoal e integração social.
4. Cumprir com todos os requisitos legais e regulamentares e demais orientações das entidades reguladoras.
5. Possuir uma postura ética e socialmente responsável, garantindo continuarmos a ser uma referência na sociedade em que nos inserimos.

A operacionalização desta Política da Qualidade é concretizada tendo em conta os seguintes objetivos da qualidade:

- a) Melhorar a eficácia e eficiência da LAAC;
- b) Dinamizar uma relação de parceria com os Clientes, fornecedores e outras partes interessadas;
- c) Assegurar a melhoria contínua da qualidade dos serviços;
- d) Promover a concretização de ações que visem a resolução dos problemas e a minimização dos riscos associados, maximizando as oportunidades e a sustentabilidade da LAAC;
- e) Assegurar as competências, a formação e o conhecimento dos colaboradores das respostas sociais da LAAC, orientando a sua atuação para a melhoria dos serviços prestados.

### Capítulo I – Disposições gerais

#### Norma 1ª

#### Âmbito de aplicação

O presente regulamento contém as normas que disciplinam a frequência dos respetivos clientes da resposta social ERPI da Liga dos Amigos de Aguada de Cima sita na Rua do Engenho nº 586, 3750-049 Aguada de Cima.

Elaborado por: Direção Técnica  
Revisão: 09/01/2026

Aprovado por: Direção  
Data: 20/01/2026

LIGA DE AMIGOS DE AGUADA DE CIMA  
Proibida a reprodução sem a devida autorização da LAAC



## Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

A Liga dos Amigos de Aguada de Cima tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro a 30/11/2005, sendo revisto em 22/12/2014 para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, que se rege pelas normas seguintes.

### Norma 2ª

#### Legislação aplicável

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 – A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social alterada pela portaria 296/2016 de 28 de novembro;
- c) Portaria 218D/2019 de 15 julho procede à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P., e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social
- d) Portaria 349/2023 de 13 de novembro, procede à primeira alteração da Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- e) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor; DL N.º 126A/2021 de 31 de dezembro, procede à terceira alteração
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC- Comissão Nacional de Cooperação;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- i) Demais legislações em matéria de cooperação e outra legislação complementar publicada e a publicar
- j) Normas da DGS no âmbito do COVID -19, no âmbito das questões higiossanitárias;
- k) Plano de Contingência e correspondentes atualizações.

### Norma 3ª

#### Princípios de atuação

A estrutura residencial rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
- b) Interdisciplinaridade;
- c) Avaliação integral das necessidades, potencialidades e interesses do cliente;
- d) Promoção e manutenção da funcionalidade, da independência e autonomia do cliente;
- e) Participação e corresponsabilização do cliente ou do representante legal e dos familiares ou de pessoas de referência conforme vontade do cliente, na elaboração do plano individual de cuidados;
- f) Promoção da qualidade de vida;
- g) Manutenção dos direitos, liberdades e garantias dos clientes;
- h) Garantia do direito de autodeterminação dos clientes, salvaguardando o respeito da organização interna das ERPI e o direito de escolha dos restantes clientes;
- i) Respeito pela privacidade e pela reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como das diferenças, religiosas, étnicas, políticas e culturais.

### Norma 4ª

#### Destinatários e objetivos da resposta social

##### 1. São destinatários da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- a) A estrutura residencial destina-se à habitação de pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência.
- b) A estrutura residencial pode, também, destinar-se a pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas.
- c) A estrutura residencial destina-se, ainda, a proporcionar alojamento em situações pontuais, decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.





## Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

### 2. Constituem objetivos da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- a) Proporcionar cuidados permanentes e adequados à condição biopsicossocial das pessoas idosas;
- b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;
- c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento;
- d) Potenciar a inclusão social;
- e) Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;
- f) Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com o respeito pela individualidade, interesses e capacidade, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família;
- g) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades da ERPI;
- h) Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreaajuda e o espírito de comunidade;
- i) Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal e das altas hospitalares.

#### Norma 5ª

#### Serviços, atividades e cuidados

##### 1. A ERPI presta um conjunto de serviços, atividades e cuidados, incluídos na mensalidade designadamente:

- a) Alimentação adequada às necessidades dos clientes, respeitando as prescrições médicas ou de nutricionista da instituição, caso exista;
- b) Cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem;
- c) Tratamento de roupa;
- d) Higiene dos espaços;
- e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os clientes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- f) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
- g) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- h) Administração de fármacos, quando prescritos.
- i) Outras atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico-recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos clientes;
- j) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos clientes;
- k) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar.

##### 2 - As atividades desenvolvidas são, preferencialmente, definidas através de um processo participativo entre a equipa da ERPI e o cliente e constam de um plano de atividades.

##### 3 - A ERPI deve permitir e promover, através da sua atuação:

- a) A convivência social, através do relacionamento entre os clientes 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 dos familiares ou familiares e pessoas de referência, no apoio ao cliente sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafetivo do cliente;
- 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 clientes.

##### 4 - A ERPI pode, ainda, disponibilizar outro tipo de atividades e cuidados, visando a melhoria da qualidade de vida do cliente, nomeadamente, psicologia, fisioterapia, hidroterapia, nutrição, transporte e outros, desde que adequados às necessidades e interesses dos clientes.

##### 5 - A ERPI deve ainda permitir a assistência religiosa ou espiritual, sempre que o cliente o solicite, ou, na incapacidade deste, mediante solicitação pelo seu familiares e pessoas de referência.

##### 2. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS permite o acesso a outros serviços, atividades e cuidados, que não estão incluídos na mensalidade nomeadamente:



## Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

- a) Cuidados de imagem (serviço de cabeleireiro, manicura e depilação);
- b) Transporte e acompanhamento a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico, terá um custo de 0.60€/ Km, dentro do horário de funcionamento da resposta social. Este serviço só será efetuado em situação de indisponibilidade familiar no acompanhamento e devidamente justificado e se a organização do serviço o permitir. Se a deslocação exigir o acompanhamento de um colaborador após as 17h, terá um custo de 10€/hora.
- c) Aquisição de medicação;
- d) Material de enfermagem específicos;
- e) Aquisição de material de incontinência (fraldas e resguardos);
- f) Consultas de especialidades;
- g) Fisioterapia/ Podologia/ Terapia da fala;
- h) Despesas com vestuário;
- i) Taxas moderadoras;
- j) Transportes em táxi ou ambulâncias;
- k) Despesas inerentes ao falecimento exceto se o cliente estiver sob a responsabilidade da LAAC;
- l) Suplementos alimentares;
- m) Todas as restantes despesas não previstas no contrato de prestação de serviços.

### Norma 6ª

#### Instalações

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS está sediada na Rua do Engenho, nº 586, 3750 – 049 Aguada de Cima e as suas instalações são compostas por
  - a) 23 quartos duplos;
  - b) 1 quarto triplo;
  - c) Instalações sanitárias;
  - d) Salas de estar / atividades;
  - e) Salas de banho assistido;
  - f) Refeitório;
  - g) Gabinete médico;
  - h) Sala de vigia;
  - i) Arrumos;
  - j) Elevador;
  - k) Recepção;
  - l) Gabinete Técnico;
  - m) Vestiários.

## Capítulo II - Processo de admissão dos clientes

### Norma 7ª

#### Condições de admissão

São condições de admissão nesta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer no seu meio habitual de vida;
- b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
- c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidades de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador;
- d) Concordância do candidato na integração em ERP, caso o mesmo se encontre na posse das suas faculdades;
- e) Enquadrar-se nos critérios de admissão estabelecidos;
- f) Existência de vaga.

### Norma 8ª

#### Inscrição

- a) Para efeito de admissão, o candidato/significativo responsável e ou pessoa de referência, deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo facultar as informações constantes dos seguintes documentos:
- b) BI ou cartão de cidadão do cliente, significativos responsáveis e do familiares e pessoas de referência, quando necessário;
- c) Cartão de Contribuinte do cliente, significativos responsáveis e do familiares e pessoas de referência, quando necessário;



## Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

- d) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente, significativos responsáveis e do familiares e pessoas de referência, quando necessário;
  - e) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
  - f) Relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente e respetiva tabela terapêutica;
  - g) Prescrição de dieta quando necessário;
  - h) Comprovativos dos rendimentos do cliente;
  - i) Comprovativos das despesas elegíveis;
  - j) Declaração assinada pelo cliente ou seu familiares e pessoas de referência em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual, visitas, passeios, filmagem e fotografia do cliente e administração da medicação.
1. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;
  2. A ficha de inscrição sénior e os documentos probatórios referidos no número 1 deverão ser entregues no ato de inscrição;
  3. A ficha de inscrição terá a validade de um ano ao fim do qual é necessária nova inscrição;
  4. Em caso de dúvida, podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
  5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### Norma 9ª

#### Crítérios de prioridade na admissão

1. Os critérios de prioridade na admissão, em ERPI aplicados são os seguintes:

Crítérios de prioridade	Percentagem %
1. Pessoas socialmente vulneráveis e de fracos recursos económicos;	45%
2. Risco de isolamento social;	20%
3. Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;	15%
4. Situação de risco de aceleração ou degradação do processo de envelhecimento;	10%
5. Residência na área de intervenção da Liga dos Amigos de Aguada de Cima.	5%

2. Em caso de empate dar-se-á prioridade aos agregados familiares de mais fracos recursos económicos;
3. A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão.

### Norma 10ª

#### Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é registada e analisada pela Assistente Social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção em sede de reunião.
3. Da decisão será dado conhecimento ao candidato ou ao seu significativo responsável ou familiares e pessoas de referência no prazo de 3 dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Assistente Social / Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, por o período de um ano, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu familiares e pessoas de referência, através email, contacto telefónico ou presencialmente.

### Norma 11ª

#### Acolhimento e Período de Adaptação

1. No caso de admissão do cliente, a este e/ou seu significativo responsável e/ou seu familiares e pessoas de referência são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, nomeadamente o Regulamento Interno de funcionamento e as tabelas da comparticipação financeira;
2. O período de adaptação do cliente, previsto neste Regulamento é de 1 mês;



## Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
  - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o cliente;
  - b) Apresentação dos outros clientes;
  - c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
  - d) Apresentar o programa de atividades da ERPI;
  - e) Informar dos instrumentos de participação dos clientes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
  - f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
  - g) Recordar os aspetos mais significativos do Regulamento Interno do funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
  - h) Elaborar a lista de pertences do cliente;
4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o cliente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los, promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à LAAC, quer ao cliente, de denunciar o contrato com efeitos imediatos.

### Norma 12ª

#### Processo individual

1. É obrigatória a elaboração de um processo individual do/a cliente, com respeito pelo seu projeto de vida, suas potencialidades e competências, do qual constam, designadamente:
  - a) Ficha de inscrição e documentos descritos na norma 8ª;
  - b) Identificação do Cliente;
  - c) Data de admissão;
  - d) Identificação e contato do médico assistente;
  - e) Identificação e contato do representante legal, dos familiares e/ou pessoas de referência;
  - f) Avaliação social da pessoa, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida;
  - g) Exemplar do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados;
  - h) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
  - i) Plano individual de cuidados (PIC);
  - j) Processo de saúde com relatório médico e tabela terapêutica atualizada, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - k) Registo de período de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
  - l) Cessação/suspensão/interrupção do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com indicação da data e motivo;
  - m) Identificação da situação social;
  - n) Avaliação Sócio Familiar;
  - o) Programa e avaliação de acolhimento;
  - p) Lista de bens pessoais;
  - q) Documento onde conste o cálculo da comparticipação do cliente e dos descendentes;
- 2 - O processo individual deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.
- 3 O processo individual do/a cliente é arquivado em local próprio, reservado, de acesso exclusivo à equipa técnica da 3ª idade, garantindo sempre a sua confidencialidade;
- 4 O processo individual pode, quando solicitado, ser consultado pelo/a cliente ou familiar ou pessoa de referência.

### Norma 13ª

#### 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 seu percurso de vida, que deve integrar, 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 deve ser monitorizado, acompanhado e avaliado de forma contínua, com a periodicidade máxima de seis meses, pelo técnico de referência designado, e revisto, sempre que tal seja solicitado pela pessoa cliente, ou quem a legalmente represente, ou família ou se verifiquem circunstâncias que suscitem a sua alteração, de forma a melhorar a qualidade dos serviços e a melhor adequá-los às suas necessidades e capacidades.



## Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

4 - O PIC deve ser datado e assinado por todos os profissionais que participam na sua definição, pela pessoa ou por quem a legalmente representa, ou família e pode ser consultado pela pessoa ou por quem a legalmente representa, ou pela sua família, desde que autorizado pelo próprio.

### Norma 14ª

#### Alojamento dos clientes

1. O alojamento dos clientes é efetuado em quarto duplo ou triplo, tendo em consideração agrupar as pessoas de forma a proporcionar um ambiente acolhedor e de bem-estar para o cliente;
2. Quando estritamente necessário, os clientes poderão ser transferidos de quarto;
3. No caso de casais, e quando do falecimento de um dos cônjuges ou companheiro(a), será considerada preferencialmente a permanência do sobrevivente no mesmo quarto, em partilha com outro cliente.

### Capítulo III – Regras de funcionamento

#### Norma 15ª

##### Horários de funcionamento

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS funciona todos os dias do ano e 24h00/Dia.

#### Norma 16ª

##### Regras para as visitas

1. O horário de visitas aconselhado é período da manhã: 10h30 às 12h00, período da tarde: 14h30 às 15h30 e das 16h30 às 18h00.
2. Excepcionalmente será permitido outro horário de visita mediante autorização da Direção Técnica;
3. As visitas devem ocorrer nas salas de visitas;
4. Devem ser facilitadas as visitas às pessoas clientes, incluindo às pessoas acamadas que permanecem nos respetivos quartos, mantendo a segurança dos clientes/clientes e dos visitantes.
5. As visitas devem proceder ao registo das mesmas em livro próprio que se encontra na receção de ERPI;
6. Não são permitidos entrega de alimentos aos clientes sem permissão da equipa técnica;
7. Não são autorizados alimentos nos quartos dos clientes.
8. Não é permitida a permanência das visitas na zona de refeições;
9. As visitas devem respeitar o espaço e lugares habituais dos clientes;
10. Não é permitida a captação de imagens sem permissão da direção técnica;
11. As regras das visitas podem sofrer alterações devido a situações pandémicas.

#### Norma 17ª

##### Cálculo do rendimento

1. O cálculo do rendimento do cliente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = RA/12 - D$$

Sendo que:

RC = Rendimento mensal do cliente

RA = Rendimentos globais do cliente (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do cliente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:
  - a) 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;
  - b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - c) Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento 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;
  - d) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, 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 requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;



## Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

- e) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, 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;
- b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

### Norma 18ª

#### Tabela de participações

1. O valor da participação mensal das camas não participadas em ERPI, é definido pela Direção em sede de reunião e revisto anualmente. A todas as novas admissões é aplicada a participação correspondente ao valor das camas não participadas, devidamente afixado no placard da Instituição;
2. O valor da participação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do cliente, variável entre 75% a 90%, de acordo com o grau de dependência do cliente;
3. Quando no momento da admissão, o cliente não esteja a receber o complemento por dependência de 1º grau, mas já tenha sido requerida a sua atribuição, a instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no número anterior;
4. Na situação prevista no ponto anterior, não havendo lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade;
5. À participação apurada no ponto 2, pode acrescer uma participação dos descendentes ou outros familiares;
6. Para efeitos da determinação da participação dos descendentes e outros familiares, deve atender-se a capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante apurado acordado entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada;
7. A forma de apuramento do montante acima referido, deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avallada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de participação, havendo sempre um processo de negociação entre os familiares e a Instituição;
8. À despesa referida em b) do n.º 3 da NORMA 16ª é estabelecido como limite máximo do total de despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
9. Quanto à prova dos rendimentos do cliente: é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
10. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da participação do cliente;
11. A prova das despesas fixas é feita mediante a apresentação dos documentos comprovativos;
12. Em caso de alteração a nova tabela entrará em vigor no primeiro dia útil, 30 dias após a comunicação.

### Norma 19ª

#### Revisão da participação familiar

1. Haverá lugar a uma redução de 10% da participação familiar mensal, quando o período de ausência devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos, por motivos de férias ou internamentos;
2. As participações familiares são revistas anualmente no início do ano civil de preferência até ao mês de maio, e sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento do cliente e da alteração do grau de dependência do cliente.
3. É obrigatória a apresentação de comprovativo de rendimentos do cliente no início de cada ano civil.

### Norma 20ª

#### Pagamento de mensalidades

1. O pagamento da mensalidade será pago, por cheque emitido à ordem da LAAC – Liga dos Amigos de Aguada de Cima, numerário, ou multibanco, nas instalações da LAAC, ou transferência bancária através do IBAN PT50 0010 0000 64210220001 27, até ao último dia útil do mês a que respeita.
2. O pagamento de outras atividades/ serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização, até ao último dia útil do mês seguinte à concretização da atividade;
3. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a LAAC poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso;



## Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

### Capítulo IV - Da prestação de serviço, atividades e cuidados

#### Norma 21ª

##### Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, às 08h30m, almoço às 12h00m, lanche às 16h00m, jantar às 19h00m e ceia entre as 22h00m e as 23h00m;
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborado com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social;
3. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório e o não cumprimento por vontade do cliente poderá ser alvo de rescisão de contrato;
4. Não é permitida a entrada de alimentos que não obedeçam às necessidades e dietas prescritas aos clientes;
5. Os alimentos oriundos do exterior devem ser entregues a um(a) responsável da resposta social que procederá ao devido registo da entrada, prazos de consumo e estado de conservação dos mesmos.

#### Norma 22ª

##### Cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e imagem e é prestado diariamente e sempre que necessário;
2. O serviço de cabeleireiro (cortar, lavar, pintar), o serviço de manicura, pédicure e depilação é um serviço externo e não está incluído no valor da comparticipação mensal, devendo ser informado o cliente ou significativo responsável do valor acrescido.

#### Norma 23ª

##### Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente

1. O tratamento das roupas de uso pessoal do cliente, roupas de cama e casa de banho é assegurado pela LAAC;
2. As roupas de uso pessoal deverão ser sempre marcadas aquando da entrada do/a cliente pelo significativo responsável;
3. É efetuado um registo de todos os pertences (roupas, calçado e outros) à data de entrada do/a cliente que deverá ser assinado por ambas as partes;
4. A LAAC não se responsabiliza por bens que não estejam devidamente registados e identificados e que não lhe sejam diretamente entregues.

#### Norma 24ª

##### Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS constam do Plano de Atividades;
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Animadora sociocultural sob aprovação da Diretora Técnica;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes e/ou família;
4. É sempre necessária a autorização dos familiares, responsáveis do cliente e pessoas de referência, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios, os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da LAAC;
6. Os clientes são motivados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da LAAC.

#### Norma 25ª

##### Apoio no desempenho das atividades de vida diária

No sentido de promover a autonomia dos/as clientes, estes/as são incentivados/as a participar e colaborar nas diversas atividades de vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados.

#### Norma 26ª

##### Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS;
2. Aos clientes tem de ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos clientes;
3. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e a exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);
5. As consultas/exames a médicos particulares, não estão incluídos no valor da comparticipação mensal, devendo ser informado o cliente ou significativo responsável do valor acrescido.



## Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

### Norma 27ª

#### Administração de fármacos

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a administração da medicação prescrita.

### Norma 28ª

#### Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos, próteses dentárias e outros), a ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

### Norma 29ª

#### Depósito e guarda dos pertences do cliente

1. A LAAC só se responsabiliza pelos pertences que os clientes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos pertences entregues e assinada pelo responsável/cliente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.

### Norma 30ª

#### Gestão de bens monetários

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos clientes, quando efetuada pela Direção da LAAC é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio com o devido consentimento legal fazendo parte do processo pessoal;
2. Os movimentos dos bens monetários dos clientes são efetuados mediante registo pelo responsável dos serviços administrativos, em documento próprio;
3. Poderá ser atribuída um valor monetário aos clientes mediante avaliação das suas necessidades e tendo como critério para atribuição:
  - a) O grau de autonomia para gestão de bens monetários;
  - b) Uso comprovadamente adequado dos bens entregues.
4. A qualquer momento, desde que legalmente justificado, poderá ser suspensa a atribuição do valor monetário.

### Capítulo V – Recursos

#### Norma 31ª

##### Pessoal

O quadro de pessoal afeto à ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

#### Norma 32ª

##### Direção Técnica

1. A Direção Técnica desta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo profissional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela diretora técnica de Centro Dia e SAD que acumula funções durante o período de ausência.

### Capítulo VI – Direitos e deveres

#### Norma 33ª

##### Direitos e deveres da Instituição

#### São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Suspender este serviço, sempre que os clientes, 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 LAAC.



## Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

### São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequadas ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliação anual dos serviços prestados através do questionário de avaliação do grau de satisfação aos clientes/familiares/significativo responsável;
- g) Manter os processos dos clientes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

### Norma 34ª

#### Direitos e deveres do cliente

##### 1) São direitos dos clientes:

- a) Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
- b) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
- c) Ser informada sobre o funcionamento da ERPI e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;
- d) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expetativas e preferências;
- e) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expetativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
- f) Ser tratada com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- g) Ser informada e orientada sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
- h) Receber visitas de acordo com o Regulamento da ERPI;
- i) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
- j) Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informada sobre as mesmas.

##### 2) São deveres dos clientes:

- a) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
- b) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros clientes;
- c) Cumprir o Regulamento Interno;
- d) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
- e) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- f) Tratar os demais clientes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

### Norma 35ª

#### Direitos e deveres dos familiares e pessoas de referência do cliente

##### São direitos dos familiares e pessoas de referência:

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

##### São deveres dos familiares e pessoas de referência:

- a) Cumprir o Regulamento Interno;
- b) Colaborar com a equipa;





## Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

- c) Respeitar a privacidade e intimidade dos clientes;
- d) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- e) Tratar os clientes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

### Norma 36ª

#### Contrato de prestação de serviços

1. Devem ser celebrados por escrito contratos de prestação de serviços, atividades e cuidados com os clientes e ou seus familiares e, quando exista, com o representante legal, dos quais devem constar os direitos e obrigações das partes e a discriminação dos serviços, atividades e cuidados a prestar aos clientes que se encontram incluídos na mensalidade, devendo o contrato ser alterado em função da evolução das necessidades.
- 2 - Do contrato é entregue um exemplar ao cliente e ou familiares e arquivado outro no respetivo processo individual.
- 3 - Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
- 4 - A ERPI deve garantir que o utente toma conhecimento do teor do contrato de prestação de serviços, do regulamento interno e do PIC, de uma forma que assegure a sua compreensão por parte do cliente

### Norma 37ª

#### Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do cliente

1. Quando o/a cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo à Diretora Técnica da Instituição, com 8 dias de antecedência;
2. As situações especiais de ausência devidamente fundamentada poderão determinar redução da comparticipação familiar mensal nos termos do previsto na Norma 18ª.

### Norma 38ª

#### Cessação da prestação dos serviços por facto não imputável ao prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da primeira outorgante ou por falecimento do(a) segundo(a) outorgante;
2. Mútuo acordo, celebrado de forma escrita e com previsão da data de produção de efeitos e demais direitos e deveres decorrentes da cessação;
3. Denúncia a todo o tempo por iniciativa de qualquer uma das partes, mediante comunicação escrita, com a antecedência mínima de trinta dias;
4. Por denúncia, o cliente tem de informar a LAAC 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato;
5. O incumprimento total ou parcial do prazo de denúncia estabelecido nº3 implica o pagamento pelo(a) segundo(a) ou terceiro(a) outorgantes do valor da comparticipação financeira correspondente ao período em falta.

### Norma 39ª

#### Resolução de conflitos

1. Em caso de litígio de consumo, definido dos termos do disposto na lei nº 144/2015, de 08 de setembro, o consumidor pode recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente.
2. Sem prejuízo do disposto na legislação, nos Estatutos e nos Regulamentos a que as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo se encontram vinculadas, considera-se competente para resolver o litígio de consumo, a entidade de resolução alternativa de litígios de consumo do local da celebração do contrato de compra e venda do bem ou da prestação de serviços ou, em alternativa, a entidade de resolução alternativa de competência especializada, caso exista para o setor em questão.
3. O consumidor pode recorrer, ainda, ao centro nacional de informação e arbitragem de conflitos de consumo, sito em Lisboa, com endereço eletrónico [cniacc@unl.pt](mailto:cniacc@unl.pt) e disponível na página [www.arbitragemdeconsumo.org](http://www.arbitragemdeconsumo.org).
4. Para atualizações e mais informações, pode consultar o portal do consumidor na página [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt).
5. Em caso de outros conflitos, o foro competente é o juízo de competência Tribunal Judicial da Comarca de Águeda.

### Norma 40ª

#### Suspensão/ resolução dos serviços

1. A LAAC- Liga dos Amigos de Aguada de Cima reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados sempre que os clientes, 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



## Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o são relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição.

- O contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados pode ainda ser objeto de suspensão/resolução sempre que o cliente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde:
  - Tenha necessidade de cuidados especiais;
  - Seja fator de perturbação do bem-estar dos restantes clientes da ERPI.
- A decisão de suspender ou resolver o contrato de prestação serviços, atividades e cuidados é da competência da Direção da Liga dos Amigos de Aguada de Cima, sob proposta da Direção Técnica da ERPI, após prévia audição do cliente e do respetivo agregado familiar, na pessoa de um dos membros, devendo ser-lhes notificada.
- Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeitos no dia em que seja ou deva ser conhecida do cliente.

### Norma 41ª

#### Regime do Maior acompanhado

- O Regime do Maior Acompanhado, aprovado pela Lei nº 49/2018 de 14 de agosto, permite a qualquer pessoa que, por razões de saúde, deficiência ou pelo seu comportamento se encontre impossibilitada de exercer pessoal, plena e conscientemente os seus direitos ou de cumprir os seus deveres, possa requerer junto do Tribunal as necessárias medidas de acompanhamento. Permite ainda que possa escolher por quem quer ser acompanhado (pessoa ou pessoas incumbidas de a ajudar ou representar na tomada de decisões de natureza pessoal ou patrimonial).
- As medidas de acompanhamento podem também ser requeridas pelo Ministério Público, pelo cônjuge, pelo unido de facto ou por qualquer parente sucessível da pessoa que carece daquelas medidas.
- Qualquer adulto pode escolher antecipadamente o seu "acompanhante" e essa vontade deve ser respeitada.
- O acompanhamento do maior visa assegurar o seu bem-estar, a sua recuperação, o pleno exercício de todos os seus direitos e o cumprimento dos seus deveres, salvo as exceções legais ou determinadas por sentença.
- O regime do acompanhamento tem como objetivo garantir o bem-estar, a recuperação, o pleno exercício dos seus direitos bem como a observância dos deveres do adulto, focando-se na pessoa, e não apenas no seu património. Este regime limita-se ao mínimo necessário para que a autodeterminação e capacidades do beneficiário possam, dentro dos circunstancialismos, ser asseguradas; não haverá lugar a acompanhamento se os deveres de assistência e cooperação bastarem para a proteção da pessoa.
- É beneficiário destas medidas, o cidadão maior, impossibilitado, seja por razões de saúde, deficiência, ou pelo seu comportamento, de exercer os seus direitos, de forma plena pessoal e consciente ou cumprir os seus deveres.

### Norma 42ª

#### Livro de reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos sempre que solicitado, pelo cliente e/ou familiar. Também podem apresentar reclamações através da plataforma eletrónica [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt).

### Norma 43ª

#### Livro de registo de ocorrências

- Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento da resposta social;
- O Livro de Registo de Ocorrências é verificado diariamente pela Diretora Técnica, que procede ao devido encaminhamento das situações quando necessário, após registo diário por parte das auxiliares de ação direta e restante pessoal afeto à ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS.

#### Capítulo VII – Disposições finais

### Norma 44ª

#### Alterações ao presente regulamento

- O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
- Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou seus familiares e pessoas de referência e enviadas à Segurança Social, 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;



## Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou familiares e pessoas de referência no ato da celebração do contrato de prestação de serviços.

### **Norma 45ª**

#### **Integração de lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da LAAC, à qual compete emitir as diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução do presente Regulamento, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

### **Norma 46ª**

#### **Foro Competente**

O Tribunal Judicial da Comarca de Águeda, com exclusão de qualquer outro, é competente para admitir qualquer litígio decorrente ou relacionado com a execução do contrato de prestação de serviços da Resposta Social da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

### **Norma 47ª**

#### **Entrada em vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 20/02/2026