



FUNDAÇÃO
VISCONDES
DE MESSANGIL



REGULAMENTO INTERNO

ERPI

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

Fundação Viscondes de Messangil - NIF 501 340 300

Instituição Particular de Solidariedade Social - IPSS

Rua João Tiago Coelho n.º 36, Pias - 7830-257 PIAS SRP

 284 858 510 (Chamada para a rede fixa nacional)

 968 539 144 (Chamada para a rede móvel nacional)

 geral@fvmpias.pt  www.fvmpias.pt

ÍNDICE

06

A Fundação Viscondes de Messangil

Apresentação, Missão, Visão e Valores

08

Capítulo I. Disposições Gerais

Artigo 1.º_ Enquadramento

Artigo 2.º_ Âmbito de aplicação

Artigo 3.º_ Política de Qualidade

Artigo 4.º_ Legislação e documentação técnica aplicável à resposta social

Artigo 5.º_ Definição, destinatários e objetivos da resposta social

Artigo 6.º_ Organização e capacidade da resposta social

Artigo 7.º_ Serviços e atividades prestados

14

Capítulo II. Atendimento Inicial, Candidatura e Admissão

Artigo 8.º_ Atendimento inicial

Artigo 9.º_ Processo de candidatura

Artigo 10.º_ Condições de admissão

Artigo 11.º_ Critérios de admissão

Artigo 12.º_ Lista de espera de candidatos

Artigo 13.º_ Análise e decisão da candidatura

Artigo 14.º_ Admissão

Artigo 15.º_ Contrato de Prestação de Serviços

Artigo 16.º_ Representante familiar/legal

Artigo 17.º_ Suprimento do consentimento em caso de maior acompanhado

Artigo 18.º_ Processo individual do utente

Artigo 19.º_ Guarda de bens do utente

Artigo 20.º_ Situação de óbito e espólio

24 Capítulo III. Comparticipação Financeira

Artigo 21.º_ Cálculo da comparticipação familiar

Artigo 22.º_ Vagas extra-acordo

Artigo 23.º_ Pagamento da comparticipação familiar/mensalidade

Artigo 24.º_ Redução do valor da comparticipação familiar/mensalidade

Artigo 25.º_ Revisão do valor da comparticipação familiar/mensalidade

30 Capítulo IV. Prestação de Cuidados e Serviços

Artigo 26.º_ Alojamento

Artigo 27.º_ Nutrição e alimentação

Artigo 28.º_ Cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal

Artigo 29.º_ Tratamento de roupa

Artigo 30.º_ Cuidados primários de saúde

Artigo 31.º_ Assistência medicamentosa

Artigo 32.º_ Atividades de animação e socialização

Artigo 33.º_ Aquisição de bens e serviços e/ou acompanhamento ao exterior

38 Capítulo V. Recursos, Instalações e Regras Gerais de Funcionamento

Artigo 34.º_ Gestão

Artigo 35.º_ Direção Técnica

Artigo 36.º_ Quadro de Pessoal

Artigo 37.º_ Instalações

Artigo 38.º_ Período de funcionamento e horários de atendimento

Artigo 39.º_ Visitas

Artigo 40.º_ Períodos de ausência e saídas

Artigo 41.º_ Situação de negligência, abuso e maus-tratos

44 Capítulo VI. Direitos e Deveres

Artigo 42.º_ Direitos do utente e do representante familiar/legal

Artigo 43.º_ Deveres do utente e do representante familiar/legal

Artigo 44.º_ Direitos da Instituição

Artigo 45.º_ Deveres da Instituição

49 Capítulo VII. Disposições Diversas

Artigo 46.º_ Tratamento de dados pessoais

Artigo 47.º_ Sugestões

Artigo 48.º_ Registo de ocorrências

Artigo 49.º_ Alteração ou revogação do Regulamento Interno

Artigo 50.º_ Integração de lacunas

Artigo 51.º_ Casos omissos e interpretação

Artigo 52.º_ Entrada em vigor

53 Anexos



A Fundação Viscondes de Messangil

A Fundação Viscondes de Messangil, adiante designada por FVM, é uma IPSS, Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, sediada na Rua João Tiago Coelho, número trinta e seis, em Pias. Dispõe, atualmente, na Área Infantil, da resposta social Creche e, na Área Sénior, das respostas sociais Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI) e Serviço de Apoio Domiciliário (SAD).

Para a satisfação das necessidades de funcionamento, a FVM conta com o quadro de pessoal de cerca de 80 trabalhadores, que desempenham as suas tarefas nos diversos setores, distribuídos pelas diferentes respostas sociais de forma a prestar os melhores cuidados e atenção aos utentes da Instituição. Sendo que, a ERPI tem capacidade para 104 utentes, a Creche para 42 e o SAD para 60.

MISSÃO

A Fundação Viscondes de Messangil tem como missão prestar um serviço personalizado a todos os utentes, com o objetivo de melhorar globalmente a qualidade de vida de toda a população da Freguesia de Pias.

VISÃO

A Fundação Viscondes de Messangil será reconhecida como referência a nível regional (Alentejo), por ter serviços de excelência, eficazes e adequados às necessidades dos seus utentes.

VALORES

A Instituição, em toda a sua dinâmica, pauta-se pelos seguintes valores:

Respeito. Respeitamos a individualidade e personalidade (espaço/valores) de cada utente e informação confidencial (privada ou íntima). Não sendo toleradas agressões físicas e/ou verbais a qualquer pessoa e existindo um tratamento igualitário e não discriminatório.

Segurança. Valorizamos as medidas de segurança para as instalações, alimentação e higiene, promovendo relações interpessoais assentes na estabilidade e segurança físicas e emocionais.

Lealdade. Somos sinceros, honestos e transparentes nas relações e nas informações fornecidas (entre funcionários, equipas, utentes e população).

Responsabilidade. Agimos com profissionalismo (inclui afetividade). Assumimos integralmente os papéis com que nos comprometemos (acordos) perante a comunidade.

Solidariedade. Definimos participações adequadas aos rendimentos de cada utente. Priorizamos os interesses dos utentes e/ou das equipas, colocando interesses pessoais em segundo plano. Minimizamos as carências de pessoas desfavorecidas.

Capítulo I. Disposições Gerais

Artigo 1.º_ Enquadramento

A Fundação Viscondes de Messangil é uma Fundação de Utilidade Pública de Solidariedade Social - IPSS, Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, com o registo definitivo dos seus Estatutos na Direção-Geral da Segurança Social pelo averbamento n.º 9, à inscrição n.º 04/82, a fls. 61 verso e 62 do Livro n.º 1 e fls. 26 do Livro n.º 8 e as fls. 23 verso do Livro n.º 10 das Fundações de Solidariedade Social, considerando-se efetuado em 31/03/2023. Pessoa Coletiva número 501 340 300, com sede na Rua João Tiago Coelho, número trinta e seis (36), em Pias, código postal 7830-257 PIAS SRP.

Artigo 2.º_ Âmbito de aplicação

O presente regulamento reporta-se ao funcionamento da resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e tem como principais objetivos:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do serviço;
- c) Promover a participação ativa dos utentes e familiares ao nível da gestão desta resposta social.

Artigo 3.º_ Política de Qualidade

A Fundação tem por Política da Qualidade:

- a) Satisfazer as necessidades e expectativas dos utentes e respetivas famílias, através do cumprimento dos requisitos e da melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão de Qualidade;
- b) Valorizar o trabalho em equipa e contribuições individuais, incentivando a participação de todos, preparando e implementando ações que visem a melhoria da qualidade;
- c) Assegurar as condições de higiene, saúde e segurança, nomeadamente, através do cumprimento dos requisitos de Segurança Alimentar e restantes requisitos legais aplicáveis;
- d) Investir em parcerias com fornecedores e outras entidades locais de carácter social, público e privado, de forma a prestar serviços sociais e comunitários adequados;
- e) Coordenar de forma eficaz a implementação do Sistema de Gestão de Qualidade.

Artigo 4.º_ Legislação e documentação técnica aplicável à resposta social

- a) Estatutos da Fundação Viscondes de Messangil, aprovados em 31 de março de 2023 por despacho do Secretário de Estado da Presidência do Conselho de Ministros.
- b) Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro. Aprova o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social.
- c) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro. Altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovado em Anexo ao Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, alterado pelos Decretos-Lei n.ºs 9/85, de 9 de janeiro, 89/85, de 1 de abril, 402/85, de 11 de outubro e 29/86 de 19 de fevereiro.
- d) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, alterada e republicada 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 ISS, IP e as IPSS.
- e) Anexo à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho. Regulamenta as comparticipações familiares devidas pela segurança social, pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das Instituições Particulares de Solidariedade Sociais, onde constem as orientações que estão na base do cálculo das comparticipações.
- f) 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.
- g) Lei n.º 49/2018, de 14 de agosto. Cria o regime jurídico do maior acompanhado, eliminando os institutos da interdição e da inabilitação, previstos no Código Civil, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 344, de 25 de novembro de 1966.
- h) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 11 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro. Define o regime jurídico de legislação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social gerido por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional.
- i) Decreto-Lei n.º 9/2020, de 10 de março. Procede à sétima alteração ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelos Decretos-Lei n.ºs 371/2007, de 1 de novembro, 118/2009, de 19 de maio, 317/2009, de 30 de outubro, 242/2012, de 7 de novembro, 74/2017, de 21 de junho e 81-C, de 7 de julho, que estabelece a

obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral.

- j) **Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho.** Aprova o modelo, edição, preços, fornecimento e distribuição do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico e estabelece as funcionalidades da plataforma digital que disponibiliza o formato eletrónico do livro de reclamações.
- k) **Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário.** Protocolo em vigor.

Artigo 5.º_ Definição, destinatários e objetivos da resposta social

1. A Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas é um estabelecimento que visa o alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e respetivas famílias.
2. São destinatários desta resposta social:
 - a) Pessoas de ambos os sexos, de 65 anos de idade ou mais que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
 - b) Pessoas adultas de ambos os sexos, de idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas;
 - c) A ERPI destina-se, ainda, a proporcionar alojamento em situações pontuais, decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.
3. Constituem objetivos da ERPI:
 - a) Proporcionar cuidados permanente 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 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 resposta social;
- 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.

Artigo 6.º_ Organização e capacidade da resposta Social

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas da FVM organiza-se por unidades funcionais, entendendo-se por unidade funcional o conjunto de áreas funcionais, fisicamente agrupadas e equipadas, destinadas ao alojamento dos utentes em ambiente confortável e humanizado e à prestação dos serviços.
2. Em conformidade com o disposto no Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, a Fundação Viscondes de Messangil tem Acordo de Cooperação para a resposta social ERPI, celebrado a 16 de outubro de 2018, com o Instituto da Segurança Social, IP – Centro Distrital de Beja. Este serviço tem capacidade para 104 utentes, sendo que 94 das vagas são abrangidas pelo Acordo de Cooperação da Segurança Social, e as restantes são consideradas vagas extra-acordo.

Artigo 7.º_ Serviços e atividades prestados

1. A ERPI assegura a prestação de um conjunto de atividades e serviços, designadamente:
 - a) Alojamento;
 - b) Nutrição e alimentação adequadas, qualitativa e quantitativamente, aos utentes, respeitando as prescrições médicas e do nutricionista da Instituição;
 - c) Cuidados de higiene e conforto pessoal, incluindo conforto e imagem;
 - d) Tratamento da roupa;
 - e) Higiene dos espaços;

- f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que contribuem para um clima de relacionamento saudável entre os utentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
 - g) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
 - h) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
 - i) Administração de fármacos, quando prescritos;
 - j) Outras atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico-recreativas, de estimulação sensorial e cognitiva, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos utentes;
 - k) Atividades ocupacionais, de convívio e lazer no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos utentes;
 - l) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar.
2. A ERPI pode, ainda, disponibilizar outro tipo de atividades e cuidados, visando a melhoria da qualidade de vida dos utentes, não incluídos na comparticipação familiar/mensalidade, constando o seu valor no preçário e sendo opcional a sua prestação, nomeadamente:
- a) Fisioterapia;
 - b) Aquisição de fármacos;
 - c) Aquisição de produtos de apoio à realização dos cuidados de saúde;
 - d) Aquisição de produtos de incontinência: pensos higiénicos, cuecas fralda, fraldas, resguardos;
 - e) Aquisição de bens específicos de consumo pessoal.
3. Todos os serviços são prestados ou supervisionados por pessoal qualificado, com formação específica, sob orientação e supervisão da Direção Técnica.

Capítulo II. Atendimento Inicial, Candidatura e Admissão

Artigo 8.º_ Atendimento inicial

O primeiro contacto com o candidato e/ou com os seus familiares é feito através de uma entrevista com o(a) Assistente Social ou Diretor(a) Técnico(a). O atendimento pode ser telefónico ou presencial e tem como principais objetivos dar a conhecer o processo de candidatura e admissão, assim como esclarecer eventuais dúvidas sobre o funcionamento da resposta social.

Artigo 9.º_ Processo de candidatura

1. A candidatura passa por uma entrevista, telefónica ou presencial, entre o candidato e/ou os seus familiares e o(a) Assistente Social ou Diretor(a) Técnico(a). Durante a entrevista efetua-se um levantamento inicial das necessidades do candidato, condições sociofamiliares e de saúde, através do preenchimento da Ficha de Inscrição.
2. Após finalização do processo de candidatura, e sempre que o candidato cumpra as condições e critérios de admissibilidade, integra a Lista de Espera.
3. As candidaturas são válidas por um período de um ano e a sua renovação implica a realização de uma nova entrevista, para atualização da Ficha de Inscrição e posição em Lista de Espera.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de candidatura.

Artigo 10.º_ Condições de admissão

São condições de admissão:

- a) A vontade do candidato na admissão, expressamente manifestada pelo próprio ou, em caso de impedimento, por quem o representar legalmente no ato da candidatura;
- b) Ter idade igual ou superior a 65 anos, carecendo deste tipo específico de resposta social, exceto em casos excecionais em que para tal este requisito seja expressamente dispensado pelo Conselho de Administração;
- c) Não sofrer doenças do foro psiquiátrico, de perturbações neurológicas ou psíquicas, incompatíveis com a referida resposta social, designadamente que careçam de serviços e cuidados que não são típicos desta resposta social ou suscetíveis de prejudicar a saúde e o bem-estar dos demais utentes e trabalhadores da Instituição.

Artigo 11.º_ Critérios de admissão

1. A seleção e admissão de candidatos efetua-se de acordo com a capacidade da resposta social e com os seguintes critérios e ponderações:
 - a) Candidato economicamente desfavorecido (Ponderação 10%)
 - b) Candidato em situação de risco (10%);
 - c) Livre manifestação em relação à admissão (10%);
 - d) Natural de Pias/Residente em Pias (9%);
 - e) Candidato em situação de solidão/isolamento social (8%);
 - f) Utente a frequentar outra resposta social da FVM (8%);
 - g) Antigo ou atual trabalhador da FVM (8%);
 - h) Grau de dependência (8%);
 - i) Condição Habitacional (8%);
 - j) Ausência/indisponibilidade da família (7%);
 - k) Candidato com cônjuge e/ou familiar de 1º Grau a frequentar outra resposta social da FVM (7%);
 - l) Encaminhamento da Segurança social e/ou outras entidades (7%);
2. A prioridade de cada admissão é definida de acordo com a ponderação atribuída após aplicação dos critérios de admissão.
3. Na aplicação dos critérios de admissão deve atender-se que a ERPI procura dar resposta a pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos.
4. A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade para efeito de admissão.

Artigo 12.º_ Lista de espera de candidatos

1. Qualquer candidato que reúna as condições de admissão, cuja admissão imediata não seja possível, devido à inexistência de vaga, fica automaticamente inscrito na Lista de Espera.
2. A integração na Lista de Espera respeita o resultado da avaliação de requisitos, realizada no momento da candidatura.
3. A Lista de Espera atualiza-se sempre que existe uma nova candidatura, renovação ou libertação de vaga.

4. São retirados da lista todos aqueles que não manifestem interesse em permanecer inscritos ou por óbito.
5. A gestão da Lista de Espera compete ao(a) Assistente Social ou Diretor(a) Técnico(a).

Artigo 13.º_ Análise e decisão da candidatura

1. Quando ocorre uma vaga, é elaborado o processo de seleção pelo(a) Assistente Social ou Diretor(a) Técnico(a), que analisa os processos de candidatura existentes e elabora a proposta de admissão, formalizada no Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação de Candidatos, com base nos critérios de admissão definidos, cabendo ao Conselho de Administração decidir sobre a admissão mediante parecer do(a) Assistente Social ou Diretor(a) Técnico(a).
2. O candidato e/ou responsável pelo seu processo de candidatura é informado assim que este disponha de vaga para efeitos de admissão.

Artigo 14.º_ Admissão

1. Após decisão da admissão do candidato, este apresenta-se na Instituição, sozinho ou acompanhado pelo representante familiar/legal, a fim de se proceder à abertura de um processo individual, cujo objetivo é permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados. Esta entrevista tem ainda por objetivos:
 - a) Informar o utente e/ou o seu representante familiar/legal sobre a data de início da prestação de serviços, bem como sobre a lista de bens necessária no momento da admissão;
 - b) Definir os serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades, através do preenchimento das Atividades da Vida Diária, a partir das quais é elaborado o Plano Individual de Cuidados (PIC), disponível para consulta dos trabalhadores, permitindo o registo das atividades tratadas no Registo Individual de Cuidados (RIC);
 - c) Prestar ao utente e/ou representante familiar/legal, os esclarecimentos necessários para que o serviço decorra da melhor forma;
 - d) Informar o utente e/ou representante familiar/legal sobre as regras de funcionamento da resposta social, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e

responsabilidades de todos os intervenientes na prestação de serviços, conforme estipulado neste regulamento.

2. Em situações de emergência, a admissão é sempre a título provisório, com parecer do(a) Assistente Social ou Diretor(a) Técnico(a) e autorização do Conselho de Administração, tendo o processo seguimento idêntico às restantes situações.
3. As admissões ocorrem ao longo do ano civil, nas instalações da Instituição, em data e horário estipulado, no Gabinete Técnico da ERPI, assegurando as devidas condições de confidencialidade, privacidade e conforto.
4. No momento de admissão, o utente e/ou representante familiar/legal assina toda a documentação relativa ao processo, incluindo, entre outros, o Contrato de Prestação de Serviços, a Declaração de Pagamento, a Declaração de Autorização/Cedência dos Direitos de Imagem.
5. Ao trigésimo dia após a admissão, efetua-se o Plano de Acolhimento Inicial (PAI), que avalia como decorreu a adaptação do utente.

Artigo 15.º_ Contrato de Prestação de Serviços

1. A admissão do utente em ERPI pressupõe e decorre da celebração do Contrato de Prestação de Serviços, elaborado por escrito, com o utente e/ou, quando exista, com o representante familiar/legal, do qual devem constar os direitos e deveres das partes, bem como a descrição dos serviços, atividades e cuidados a prestar, incluídos na comparticipação familiar/mensalidade, devendo o contrato ser ajustado em função da evolução das necessidades do utente.
2. As normas do presente regulamento consideram-se cláusulas contratuais gerais, às quais o utente e/ou representante familiar/legal manifesta plena adesão no momento da celebração do contrato referido no número anterior, sem prejuízo do cumprimento dos deveres de informação e comunicação destas regras.
3. Para os efeitos previstos no número anterior, o utente e/ou representante familiar/legal, após a leitura e explicação oral do respetivo conteúdo, deve assinar o Contrato de Prestação de Serviços, como documento comprovativo do conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento, seguindo o mesmo posteriormente para assinatura do Conselho de Administração.

4. O Contrato de Prestação de Serviços é assinado em duplicado, sendo um exemplar entregue ao utente e/ou representante familiar/legal e o outro arquivado na Instituição.
5. Qualquer alteração ao contrato é realizada mediante mútuo consentimento e assinada por ambas as partes.
6. A cessação do Contrato de Prestação de Serviços pode ocorrer por:
 - 6.1. Caducidade: • Verificando-se a impossibilidade, absoluta e definitiva, de desenvolver a atividade na resposta social, designadamente, mas sem limitar, quando o utente desenvolva a necessidade de ser definitivamente integrado em estabelecimento de saúde; • Com o óbito do utente ou, salvo acordo contrário, sempre que este deixe de usufruir dos serviços prestados pela ERPI, por um período superior a 30 dias, seja qual for o motivo determinante de ausência;
 - 6.2. Revogação por acordo: • podem as partes revogar o Contrato de Prestação de Serviços quando nisso expressamente acordem; • O acordo deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeito;
 - 6.3. Resolução por iniciativa da Instituição: • De imediato, sempre que o utente e/ou representante familiar/legal, de forma grave, viole as regras constantes do presente regulamento, prejudique ou ponha em causa o funcionamento normal dos serviços; • De imediato, sempre que o utente e/ou representante familiar/legal não pague a comparticipação familiar/mensalidade, com atraso superior a 30 dias e sem qualquer justificação;
 - 6.4. Resolução por iniciativa do utente e/ou representante familiar/legal: o utente e/ou representante familiar/legal pode pôr termo ao contrato por sua iniciativa, a qualquer momento, com antecedência de 30 dias.
7. Caso o utente e/ou representante familiar/legal solicite a cessação dos serviços prestados, a sua reintegração só pode ocorrer, posteriormente, se não existirem candidaturas ativas em Lista de Espera.

Artigo 16.º_ Representante familiar/legal

1. O representante familiar/legal é a pessoa que assina o Contrato de Prestação de Serviços em conjunto com o utente, devido à sua proximidade e responsabilidade familiar, ou em

- representação do mesmo, por mandato suficiente ou medida de acompanhamento judicialmente decretada.
2. Para efeitos contratuais, a Instituição relaciona-se exclusivamente com o utente e/ou representante familiar/legal, prestando a este quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.
 3. Sempre que se justifique, o representante familiar/legal é contactado para a tomada das devidas providências nas seguintes situações: inadaptação do utente aos serviços prestados; alterações no quotidiano normal do utente; alteração do estado de saúde do utente; internamento ou óbito.
 4. Compete ao representante familiar/legal, responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de todas as quantias devidas à Instituição durante a vigência do Contrato de Prestação de Serviços, incluindo, nomeadamente, o pagamento da comparticipação familiar/mensalidade, demais despesas decorrentes da prestação de serviços, respetivas penalizações e quaisquer alterações do montante da comparticipação familiar/mensalidade.
 5. Cabe, igualmente, ao representante familiar/legal assegurar a receção do utente em caso de inadaptação, bem como nos casos de cessação ou suspensão a qualquer título, do respetivo Contrato de Prestação de Serviços.

Artigo 17.º_ Suprimento do consentimento em caso de maior acompanhado

1. No caso do utente que beneficie ou deva beneficiar de medidas de acompanhamento, os atos e decisões que dependem do consentimento deste e se insiram no âmbito dessas medidas (as “Decisões Acompanhadas”) são solicitadas ou autorizadas pelo respetivo acompanhante.
2. Todos os atos e decisões que não se enquadrem no âmbito do acompanhamento são aprovados direta e pessoalmente pelo utente.
3. Na ausência ou indisponibilidade do acompanhante, sempre que as Decisões Acompanhadas revistam carácter de urgência, o consentimento é suprido pela intervenção de uma pessoa que possa presumir que o utente teria escolhido como acompanhante; na falta desta, a Instituição adota o ato ou decisão que melhor proteja os direitos e interesses do utente, ainda que presumidos.

4. Nos casos referidos no número anterior, a Instituição fornece ao Ministério Público, logo que possível, todas as informações necessárias à regularização judicial do acompanhamento, designadamente sobre a situação que impede o utente de exercer plena, pessoal e conscientemente, os seus direitos ou, nos mesmos termos, cumprir os seus deveres, bem como sobre o âmbito dessa impossibilidade, ou seja dos direitos e deveres que o utente ainda pode exercer autonomamente e aqueles que exigem acompanhamento. A Instituição solicita ainda que o Ministério Público promova, com urgência, a regularização junto do Tribunal competente.

Artigo 18.º_ Processo individual do utente

1. Após a admissão, é atribuído ao utente um número único e intransmissível, que corresponde à numeração do seu processo individual – social e administrativo.
2. O processo individual do utente é elaborado e registado nas plataformas MY Sénior e TSR. Este inclui a identificação do utente, a data de admissão, dados de contacto do médico assistente e do representante familiar/legal, avaliação social, Contrato de Prestação de Serviços, eventual sentença relativa ao Regime de Maior Acompanhado, processo de saúde confortável de forma autónoma, Plano Individual de Cuidados (PIC) com atividades planeadas e registos dos serviços prestados, registo de períodos de ausência e ocorrências anómalas, bem como informação sobre a cessação do contrato, incluindo data e motivo.
3. O processo individual é de acesso restrito e mantém-se permanentemente atualizado. A Instituição assegura o seu arquivo em conformidade com a legislação vigente, cumprindo as normas aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais.
4. O processo individual do utente pode, quando solicitado, ser consultado pelo próprio ou pelo representante familiar/legal.

Artigo 19.º_ Guarda dos bens do utente

1. O utente pode ter em seu poder objetos de uso pessoal, desde que não sejam volumosos nem representem perigo, designadamente mobiliário, objetos cortantes ou contundentes, medicamentos ou outros potencialmente perigosos.
2. Não é permitida a permanência de animais domésticos no interior das instalações da resposta social.

3. Os objetos de valor que se encontrem na posse e uso do utente são da sua exclusiva responsabilidade. A eventual reparação desses bens, bem como os respetivos custos associados, ficam a cargo do utente ou do seu representante familiar/legal.
4. A Instituição não se responsabiliza pela perda ou desaparecimento de dinheiro ou objetos de valor do utente, salvo quando estes sejam entregues à guarda da Instituição, nos termos estabelecidos.
5. Sempre que exista disponibilidade para o efeito, ou na impossibilidade de outra solução, o utente pode guardar os seus objetos de valor no cofre da Instituição ou noutro local desta Instituição destinado para o efeito, devendo os mesmos ser discriminados em lista elaborada em duplicado, datada e assinada pelo utente ou pelo seu representante familiar/legal e por quem procedeu à sua receção; um exemplar do documento fica arquivado na Instituição e o outro é entregue ao utente ou ao seu representante familiar/legal.
6. A gestão financeira dos bens monetários dos utentes, quando efetuada pela Instituição, é acordada previamente acordada no ato de admissão, ficando a decisão registada em documento próprio.
7. Em caso de sinistro ou furto, a Instituição não se responsabiliza por eventuais prejuízos nos bens pessoais do utente, devendo este, caso pretenda salvaguardar tais riscos, contratar o respetivo seguro.
8. Caso o utente ou o seu representante familiar/legal pretenda doar bens ou valores à Instituição, pode fazê-lo através de doação ou testamento, nos termos legais.

Artigo 20.º_ Situação de óbito e espólio

1. Em caso de óbito do utente, a Instituição contacta, com a maior brevidade possível, o respetivo representante familiar/legal, a fim de assegurar a realização do funeral. Na inexistência de representante familiar/legal ou de outros familiares reconhecidos, a Instituição realiza o funeral do utente no cemitério da localidade.
2. Caso o óbito ocorra entre as 23h00 e as 07h00, o representante familiar/legal será contactado apenas a partir das 07h00, salvo se tiver solicitado, por escrito, ser contactado a qualquer hora, independentemente do momento do óbito.

3. Em caso de óbito ou desistência do utente, o representante familiar/legal dispõe do prazo de um mês para proceder à recolha das roupas e dos objetos pessoais pertencentes ao utente, independentemente do seu valor. Findo esse prazo, e não sendo os bens reclamados pelo representante familiar/legal ou pelo herdeiro devidamente habilitado (mediante apresentação de Habilitação de Herdeiros), a Instituição assume todos os direitos sobre os mesmos.

Capítulo III. Comparticipação Financeira

Artigo 21.º_ Cálculo da comparticipação familiar

1. A comparticipação familiar¹ devida pela frequência do utente em ERPI, cumpre o disposto no Regulamento das Comparticipações Familiares Devidas pela utilização dos Serviços e Equipamentos Sociais, aprovado em anexo à Portaria n. º196-A/2015 de 1 de julho, na sua redação em vigor.
2. As comparticipações familiares são revistas anualmente, no início de cada ano civil, ou sempre que se verifiquem alterações, designadamente no rendimento *per capita* e na condição de saúde ou no grau de dependência do utente, ficando sujeitas à dedução de acertos ou ao pagamento de valores retroativos.
3. A comparticipação familiar devida por cada utente baseia-se no cálculo do rendimento per capita mensal do agregado familiar.
4. Para efeitos da resposta social ERPI, o agregado familiar a considerar é constituído exclusivamente pela pessoa destinatária da resposta social.
5. A prova dos rendimentos do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação da Declaração de IRS (Modelo 3, devidamente validada) e da respetiva Nota de Liquidação, bem como de outros documentos comprovativos da real situação do agregado familiar, sempre que tal seja considerado necessário pelo Conselho de Administração. Na ausência destes documentos, é solicitada ao utente ou ao seu representante familiar/legal uma declaração emitida pelo Instituto da Segurança Social, com indicação das prestações sociais auferidas, e uma declaração da Autoridade Tributária que comprove a situação fiscal.
6. Sempre que subsistam dúvidas quanto à veracidade das declarações de rendimentos apresentadas, ou em caso de falta de entrega dos documentos comprovativos dentro do prazo definido, são efetuadas as diligências consideradas adequadas ao apuramento da situação, podendo o Conselho de Administração fixar a comparticipação familiar com base em rendimentos presumidos, até ao montante da comparticipação familiar máxima.
7. O Conselho de Administração reserva-se o direito de não admitir, em vaga comparticipada ao abrigo do Acordo de Cooperação da Segurança Social, os utentes que não apresentem os documentos solicitados no ato de admissão, sendo-lhes, nesse caso, aplicado o valor máximo da mensalidade em vigor.

¹ A **comparticipação familiar** corresponde ao valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

8. Em situações excecionais em que o agregado familiar se encontre em comprovada dificuldade socioeconómica, a comparticipação familiar é definida com base em critérios específicos, fixados pelo Conselho de Administração.

9. O cálculo para o apuramento do rendimento *per capita* mensal do agregado familiar² é feito de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que: RC = Rendimento per capita mensal; RF = Rendimento do Agregado Familiar³; D = Despesas Fixas Mensais⁴; N = Número de elementos do agregado familiar.

10. A comparticipação familiar determina-se pela aplicação de uma percentagem (%) sobre o rendimento *per capita* mensal, de acordo com a condição do utente:

Condição:	% a aplicar sobre o rendimento ' <i>per capita</i> '
Utentes que não apresentem défices na execução das atividades básicas da vida diária ou que não necessitem de cuidados específicos, com carácter permanente.	80%
Utentes que apresentem défices na execução das atividades básicas da vida diária ou que necessitem de cuidados específicos, com carácter permanente.	85%

² Para a Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERP)I, o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta social.

³ São considerados rendimentos do/de:

- 1) Trabalho dependente; trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previsto no código do IRS ao valor das vendas de mercadoria e de produtos e/ou serviços prestados).
- 2) Pensões: velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, outras de natureza idêntica, rendas temporárias ou vitalícias, prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e pensões de alimentos.
- 3) Prestações Sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência), Bolsas de Estudo e Formações (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura).
- 4) Prestação Social para a Inclusão: para efeitos da comparticipação familiar na resposta social Serviço de Apoio Domiciliário considera-se, enquanto rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 50% do montante da Prestação Social para a Inclusão (PSI) recebida pelo utente.
- 5) Prediais e Capitais.
- 6) Outras fontes de rendimentos (exceto os apoios decretados a menores pelo tribunal no âmbito das medidas de promoção e meio natural de vida).

⁴ Condiram-se despesas mensais fixas do agregado familiar: o valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, do valor da renda da casa ou de prestação mensal pela aquisição de casa própria e permanente; despesas com transportes públicos, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência; despesas com saúde, de acordo com o previsto no Código do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares; aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica, até ao montante da Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG) em vigor.

- 10.1. Caso, no momento de admissão, o utente não se encontre a receber o Complemento por Dependência de 1.º Grau, mas já tenha sido requerida a sua atribuição, a Instituição pode decidir aplicar a percentagem referida no número anterior;
- 10.2. Na situação prevista no número anterior, caso não venha a ser atribuída a prestação referida, a percentagem é ajustada em conformidade.

Artigo 22.º_ Vagas extra-acordo

A mensalidade das vagas não abrangidas pelo Acordo de Cooperação da Segurança Social – vagas extra-acordo, é de livre fixação, sendo definida anualmente pelo Conselho de Administração, nos termos do Anexo I, não podendo esse valor ultrapassar o custo médio real do utente apurado na Instituição para o respetivo equipamento ou serviço.

Artigo 23.º_ Pagamento da comparticipação familiar/mensalidade

1. A comparticipação familiar/mensalidade é devida a partir do 1.º dia do mês em que o utente é admitido.
2. O pagamento da comparticipação familiar/mensalidade é obrigatório, independentemente da assiduidade do utente, e é efetuado entre o dia 9 e o dia 20 do próprio mês a que respeita, por transferência bancária ou débito direto, cheque ou multibanco, nos serviços administrativos da Instituição. Quando o pagamento é realizado por transferência bancária, esta deve ser devidamente identificada com o nome do respetivo utente.
3. Sempre que o pagamento da comparticipação familiar/mensalidade é efetuado por vale-correio ou por transferência bancária diretamente pela entidade pagadora da pensão, a Instituição procede à gestão dos rendimentos do utente, em conformidade com a comparticipação familiar/mensalidade estipulada no contrato. O montante remanescente é entregue ao utente ou, mediante a sua vontade, fica à guarda da Instituição, em conta criada para o efeito, até ser levantado pelo respetivo representante familiar/legal, ou nos casos em que o utente se encontre ausente ou incapacitado para o receber. O valor entregue ao utente corresponde a 15% ou 20% do rendimento mensal *per capita* do agregado familiar, após dedução das despesas suportadas pelo utente, devidamente comprovadas.

4. Em caso de desistência ou rescisão do Contrato de Prestação de Serviços, a última comparticipação familiar/mensalidade a pagar é correspondente ao mês em que o utente desiste.
5. Em caso de rescisão do contrato, o utente ou o representante familiar/legal comunica a sua decisão à Instituição, por escrito, com uma antecedência mínima de 30 dias relativamente à data de cessação. O incumprimento deste prazo determina a obrigação de pagamento a 100% da comparticipação familiar/mensalidade do mês seguinte.
6. Em caso de óbito, procede-se à liquidação integral da comparticipação familiar/mensalidade referente ao mês em que o mesmo ocorre.
7. Sempre que existam dificuldades temporárias no pagamento da comparticipação familiar/mensalidade, ou de outros serviços e/ou atividades, o utente ou o seu representante familiar/legal expõe a situação ao Conselho de Administração, podendo ser definido um acordo de pagamento da dívida, com plano prestacional. A falta de cumprimento do plano por período superior a 30 dias determina a suspensão automática da frequência do utente na resposta social.
8. Sempre que se verifique um atraso injustificado no pagamento da comparticipação familiar/mensalidade superior a 30 dias, a Instituição pode suspender a permanência do utente na resposta social até à regularização da situação ou proceder à rescisão do Contrato de Prestação de Serviços, após análise individual do caso.
9. O controlo e cobrança dos pagamentos referidos nos números anteriores competem aos Serviços Administrativos e Financeiros, com conhecimento e parecer do Conselho de Administração e, em última instância, com intervenção do Gabinete Jurídico que presta serviços à Instituição.

Artigo 24.º_ Redução do valor da comparticipação familiar/mensalidade

1. Verifica-se uma redução de 10% no valor da comparticipação familiar/mensalidade sempre que o período de ausência, devidamente justificada, exceda os 15 dias consecutivos. Consideram-se ausências justificadas o internamento hospitalar, a doença e as férias.
2. Sempre que haja lugar à redução prevista no número anterior, o desconto é efetuado sobre o valor da comparticipação familiar/mensalidade do mês seguinte ao período de ausência.

Artigo 25.º_ Revisão do valor da comparticipação familiar/mensalidade

A comparticipação familiar/mensalidade é objeto de revisão anual, no início de cada ano civil, podendo, contudo, ser alterada ao longo do ano sempre que se verifique alteração do rendimento *per capita* do agregado familiar ou da situação de dependência do utente.

Capítulo IV. Prestação de Cuidados e Serviços



Artigo 26.º_ Alojamento

1. O alojamento do utente realiza-se em quarto duplo, triplo ou quádruplo, sendo os quartos ocupados de acordo com a disponibilidade no momento da admissão.
2. Os quartos ocupam-se por utentes do mesmo sexo, excetuando casais. Em caso de óbito de um dos cônjuges, respeitando o período de luto do outro, a Instituição pode reocupar a cama disponível com outro utente do mesmo sexo ou, se necessário, transferir o utente de quarto.
3. O utente pode ser transferido para outro quarto a qualquer momento, nas seguintes situações: conflito latente com o atual companheiro de quarto, alteração do estado civil, alteração do estado físico e/ou de saúde ou por motivos de organização interna.
4. O alojamento inclui a utilização do quarto e de todas as áreas comuns, sendo obrigação do utente zelar pelo bom estado de conservação do espaço e dos equipamentos.
5. Todos os quartos dispõem, junto à cabeceira de cada cama, de uma campainha que o utente deve acionar em caso de necessidade.
6. A Instituição permite a utilização de molduras, candeeiros, espelhos e imagens ou artigos religiosos na decoração dos quartos, sempre com conhecimento e autorização da Direção Técnica e/ou do Conselho de Administração.
7. É permitida a utilização de televisores e rádios nos quartos, desde que desligados após a hora de silêncio (21h00) e sempre que não causem incómodo ou interfiram com o bem-estar de outros utentes.
8. É proibido colocar pregos nas paredes ou fixadores semelhantes, quadros ou outros objetos. É igualmente proibido o uso de velas, isqueiros, cobertores elétricos ou outros objetos que possam colocar em perigo utentes, trabalhadores ou as instalações.
9. A limpeza das instalações realiza-se diariamente pela equipa responsável, garantindo o bem-estar do utente.
10. É expressamente proibido fumar ou consumir bebidas alcoólicas nos quartos e nas restantes instalações.

Artigo 27.º_ Nutrição e alimentação

1. Este serviço inclui a confeção, transporte e distribuição das refeições, apoio e, se necessário, administração das mesmas, de acordo com as necessidades de cada utente.

2. Estão incluídas as seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
3. A Instituição assegura uma alimentação cuidada e adaptada às especificidades do utente, com ementas semanais elaboradas e supervisionadas por nutricionista, com apoio de outros trabalhadores habilitados.
4. As ementas afixam-se semanalmente no placard informativo de cada edifício e podem ser alteradas, em caso de força maior, com comunicação prévia ao utente.
5. As refeições confeccionam-se na cozinha das instalações da Instituição, de acordo com as normas do H.A.C.C.P., e servem-se no refeitório, salvo exceção justificada por razões de saúde do utente.
6. As refeições servem-se nos seguintes horários, salvo imprevisto: pequeno-almoço às 08h30; almoço às 12h30; lanche às 15h30; jantar às 19h00 no verão; ceia às 21h30. É ainda servida uma ceia adicional à 01h00 aos utentes diabéticos ou a outros utentes cujo estado de saúde o exija.
7. O utente com alergia ou necessidade de dieta especial comunica a situação à Instituição através de declaração médica. As dietas prescritas pelo médico são de cumprimento obrigatório.
8. Sempre que familiares ou visitas tragam bens alimentares, entregam-nos às trabalhadoras em serviço. Estes bens conservam-se em espaços próprios e são servidos ao utente nas refeições correspondentes, respeitando horários e regras da Instituição.
9. A Instituição não se responsabiliza por consequências decorrentes do consumo de produtos trazidos do exterior.
10. Não é permitido o uso imoderado de bebidas alcoólicas pelos utentes. A Instituição não se responsabiliza por consequências provocadas pelo consumo excessivo ou de bebidas trazidas sem autorização.
11. O utente pode convidar familiares ou amigos para a refeição, mediante pagamento do respetivo custo e aviso prévio mínimo de 24 horas.

Artigo 28.º_ Cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal

1. Os serviços de higiene corporal e conforto, são prestados com periodicidade adequada às necessidades do utente, incluindo auxílio no banho, higiene íntima, higiene oral, cuidados estéticos, cuidados com a barba e corte de unhas.

2. Estes cuidados realizam-se diariamente, fomentando a autonomia e manutenção das capacidades do utente.
3. A Instituição determina a necessidade de utilização de fraldas ou outras ajudas, bem como a periodicidade de substituição, garantindo o bem-estar do utente.
4. Os produtos utilizados nos cuidados de higiene e imagem básica são da responsabilidade da Instituição. Caso o utente utilize produtos específicos não sejam fornecidos pela Instituição, estes são disponibilizados pelo utente ou familiares, sem redução ou reembolso na comparticipação familiar/mensalidade.
5. Fraldas e resguardos são despesas do utente, adquiridas por intermédio da Instituição a empresas certificadas, conservadas e armazenadas em compartimentos individuais, sendo cobradas ao utente no recibo da comparticipação familiar/mensalidade do mês seguinte à sua utilização.
6. O uso de pomadas dérmicas, medicamentos ou produtos específicos para problemas de pele, couro cabeludo ou agentes parasitários constitui despesa extra e é cobrado ao utente no recibo da comparticipação familiar/mensalidade do mês seguinte à sua utilização.

Artigo 29.º_ Tratamento de roupa

1. Este serviço realiza-se na lavandaria da Instituição e inclui a recolha, entrega, lavagem, secagem e engomagem da roupa. São os trabalhadores que fazem a triagem da roupa antes de a enviar para a lavandaria.
2. Todas as peças identificam-se previamente com etiquetas próprias, sendo a identificação da responsabilidade do utente ou familiares. O número de identificação é atribuído pela Instituição e comunicado ao utente ou representante familiar/legal, pelo menos três dias antes da admissão.
3. No ato de admissão, as roupas entregam-se à Encarregada Geral ou à trabalhadora responsável, para registo e prevenção de extravios. Todas as novas peças seguem o mesmo procedimento. A Instituição não se responsabiliza por extravios, alterações ou desgaste de artigos que não estejam devidamente identificados ou que resultem do uso natural.
4. A Instituição solicita a aquisição de novas peças sempre que necessário.
5. Não é permitida a lavagem e secagem de roupa nos quartos ou casas de banho.

6. O manuseamento da roupa pessoal, almofadas ou edredons por familiares ou visitas carece de autorização prévia.

Artigo 30.º_ Cuidados primários de saúde

1. O utente usufrui de serviços médicos e enfermagem, prestados na resposta social, garantindo a vigilância regular do seu estado de saúde e a prestação dos cuidados básicos adequados.
2. O utente tem ainda acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo, caso o pretenda, proceder-se à alteração da residência do utente para esse efeito.
3. A Instituição disponibiliza consultas médicas nas suas instalações, com periodicidade semanal. A triagem e avaliação da necessidade de consulta realizam-se pelas enfermeiras.
4. Caso o utente ou representante familiar/legal pretenda que este seja assistido por um médico diferente do que presta serviço na Instituição, assume as responsabilidades inerentes e informa antecipadamente, por escrito, o(a) Diretor(a) Técnico(a) ou, na sua ausência, o(a) Assistente Social. O utente não pode recusar a avaliação pelos serviços da Instituição quando esta for determinada.
5. O Médico requisita sempre que necessário exames auxiliares de diagnóstico e sugere encaminhamentos para especialistas, instituindo os tratamentos adequados às diferentes patologias.
6. O utente é acompanhado a consultas médicas externas ou exames complementares, em ambulância ou táxi, quando prescritos pelo médico da Instituição ou pelo Serviço Nacional de Saúde (SNS), preferencialmente por familiares e, na sua ausência, por trabalhadores. Estas despesas são da responsabilidade do utente ou representante familiar/legal.
7. Em situação de deslocação de urgência ao hospital, caso o representante familiar/legal não possa acompanhar o utente (sendo imediatamente avisado) ou outro por si designado, e se autorizado pela corporação de bombeiros responsável, a Instituição providencia o acompanhamento.
8. Em caso de hospitalização, compete ao representante familiar/legal garantir o acompanhamento do utente até ao seu regresso à Instituição.

9. Os encargos com transportes, consultas ou exames particulares, hospitalização, taxas moderadoras, cirurgias ou outras despesas decorrentes não se encontram incluídos na comparticipação familiar/mensalidade, sendo da responsabilidade do utente ou do representante familiar/legal.

Artigo 31.º_ Assistência medicamentosa

1. A preparação da medicação é da responsabilidade da farmácia contratualizada e do serviço de enfermagem da Instituição, mediante a prescrição do Médico de Família, da Instituição ou outro clínico. A prescrição é entregue à equipa de cuidados de saúde, com a medicação discriminada, instruções de administração e informações relevantes. Sem este documento, a Instituição não se responsabiliza pela administração da medicação.
2. A medicação prepara-se em blisters individualizados, identificados com o nome do utente. A administração realiza-se apenas por trabalhadores autorizados.
3. As despesas relativas à medicação são da exclusiva responsabilidade do utente ou representante familiar/legal.
4. A introdução, alteração ou suspensão de medicamentos ocorre apenas mediante indicação médica. Quando esta alteração tiver origem externa, comunica-se imediatamente à equipa de cuidados de saúde. Em caso de dúvida a equipa contacta o médico prescriptor.

Artigo 32.º_ Atividades de animação e socialização

1. O serviço de animação e socialização promove momentos de companhia, diálogo, convívio e atividades variadas, adaptadas às necessidades, capacidades e interesses de cada utente, de forma a incentivar a participação ativas, autoestima e o bem-estar emocional.
2. As atividades desenvolvidas incluem programas socioculturais, lúdico-recreativos, de motricidade, estimulação cognitiva, expressão artística e ocupacional, conforme definido no Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal (PADP), afixado para consulta no placard informativo de cada edifício.
3. A Instituição organiza regularmente passeios, visitas culturais e outras atividades no exterior, planeadas de acordo com o PADP. Todas estas saídas são acompanhadas e orientadas por elementos da Equipa Técnica e por trabalhadores da Instituição, garantindo a supervisão, segurança e acompanhamento individualizado dos utentes.

4. A participação em saídas e atividades externas depende da autorização prévia do utente ou do representante familiar/legal, quando aplicável. Durante essas atividades, todos os utentes estão devidamente identificados e monitorizados.
5. As atividades são registadas, permitindo avaliar a participação, evolução e satisfação dos utentes, bem como ajustar o PADP conforme necessário.
6. Por razões justificadas, as atividades previstas no PADP podem ser adiadas, substituídas ou alteradas, garantindo sempre a adequada comunicação ao utente ou representantes familiar/legal.
7. Os familiares são convidados a participar em atividades conjuntas, fortalecendo o vínculo com os utentes e promovendo a integração social e familiar.

Artigo 33.º_ Aquisição de bens e serviços e/ou acompanhamento ao exterior

1. Este serviço realiza-se apenas em caso de necessidade máxima, mediante marcação prévia e conforme a disponibilidade dos trabalhadores.
2. Os trabalhadores da Instituição procedem à aquisição de bens, produtos ou serviços, acompanhados ou não pelo utente e prestam apoio na resolução de situações junto de instituições externas, tais como: Junta de Freguesia, Extensão de Saúde, CTT e Agências Bancárias.
3. O custo associado à aquisição de bens, serviços ou resolução das situações referidas no número anterior é da responsabilidade do utente ou representante familiar/legal.
4. A Instituição não se responsabiliza por ações relacionadas com transações financeiras realizadas pelos trabalhadores.

Capítulo V. Recursos, Instalações e Regras Gerais de Funcionamento

Artigo 34.º_ Gestão

A Gestão é da responsabilidade do Conselho de Administração da Fundação Viscondes de Messangil.

Artigo 35.º_ Direção Técnica

1. A Direção Técnica da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas da Fundação Viscondes de Messangil compete a um(a) técnico(a), nos termos do artigo 11.º da Portaria n. º67/2012, de 21 de março, cujo nome encontra-se afixado em local visível e acessível a utentes, familiares e trabalhadores.
2. Compete-lhe dirigir e coordenar o serviço, assegurando o seu funcionamento geral, o cumprimento do presente Regulamento Interno e a qualidade dos serviços prestados, respondendo perante o Conselho de Administração.

Artigo 36.º_ Quadro Pessoal

1. O Quadro de Pessoal da Instituição encontra-se afixado em local visível, indicando o número de recursos humanos, categorias profissionais e respetivos horários, em conformidade com a legislação em vigor.
2. Compete ao Conselho de Administração contratar, gerir e organizar o Quadro de Pessoal e os trabalhadores da Instituição, regulamentando funções de cada categoria profissional em cada resposta social.
3. As funções específicas de cada trabalhador são detalhadas no Manual de Funções da Instituição.
4. Todos os trabalhadores têm a obrigação de cumprir e fazer cumprir as normas do presente Regulamento Interno e as disposições legais em vigor, colaborando e participando ativamente nas atividades promovidas pela Instituição.

Artigo 37.º_ Instalações

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas da Fundação Viscondes de Messangil desenvolve atividades em duas unidades funcionais. A unidade funcional Lar Feminino situa-se na Rua João Tiago Coelho n. º36 e a unidade funcional Lar São José situa-se na Rua Sidónio Pais n. º73, em Pias.

2. As instalações que apoiam esta resposta social possuem um Plano de Segurança, detetores de incêndio e videovigilância.

Artigo 38.º_ Período de funcionamento e horários de atendimento

1. A ERPI está em funcionamento permanente, 24 horas por dia, durante os 365 dias do ano.
2. Os Serviços Administrativos funcionam nos dias úteis, das 09h00 às 13h00 e das 14h30 às 17h30.
3. Os Serviços Sociais e Humanos funcionam nos dias úteis, das 09h30 às 13h00 e das 14h00 às 17h30. Sendo que as candidaturas (inscrições) decorrem diariamente, exceto ao fim de semanas e feriados, dentro dos horários indicados.
4. Os horários referidos nos números anteriores podem ser alterados a qualquer momento, por conveniência dos serviços.
5. As reuniões devem ser solicitadas através do email senior@fvmpias.pt ou do telefone 284 858 510, ficando sujeitas a confirmação por parte da Direção Técnica.
6. Qualquer alteração aos horários previamente definidos é afixada no placard da Instituição, refletida nos documentos oficiais e comunicadas aos utentes ou respetivos representantes familiares/legais com a devida antecedência.
7. A título excecional, a Instituição pode encerrar por motivos extraordinários alheios à vontade do Conselho de Administração, nomeadamente: manifestações, greves, motins, guerras, surtos, pandemias, alterações climatéricas significativas ou adversas, ou por determinação da Proteção Civil, da Tutela, do Delegado de Saúde ou de outras entidades competentes. Nestas situações, os utentes e os seus representantes familiares/legais são informados, mediante aviso, no mais curto espaço de tempo possível.

Artigo 39.º_ Visitas

1. As visitas são permitidas diariamente, incluindo fins de semana e feriados, mediante marcação prévia.
2. As visitas são marcadas, com antecedência mínima de 24 horas. O agendamento é efetuado nos dias úteis, entre as 09h30 e as 12h30, através dos seguintes contactos telefónicos: 284 858 510 ou 968 539 144.

3. À chegada, as visitas devem dirigir-se à receção da Instituição para comunicar a sua presença. É permitida a entrada em simultâneo de dois visitantes por utente.
4. As visitas realizam-se, preferencialmente, entre as 10h30 e as 12h00 e das 16h00 às 17h00, no átrio da entrada da unidade funcional Lar São José e na sala de visitas da unidade funcional Lar Feminino.
5. Em casos devidamente justificados, nomeadamente quando os utentes se encontram acamados ou doentes, a visita realiza-se no quarto, mediante autorização e sem prejuízo dos direitos dos restantes utentes.
6. Em situação de doença grave do utente ou noutras situações que o justifiquem, pode ser autorizada a presença de familiares ou amigos fora do horário estabelecido.
7. Durante os horários das refeições não é permitida a entrada de visitas, com exceção do disposto no n.º 11 do artigo 27.º.
8. Por razões de segurança, as visitas devem abster-se de trazer alimentos ou bebidas do exterior sem o conhecimento e autorização da Instituição. Os bens alimentares ou de consumo são entregues à Encarregada Geral ou, na sua ausência, aos trabalhadores de serviço, para identificação e correto acondicionamento.
9. Os familiares e amigos do utente podem contacta-lo por telefone ou realizar videochamadas, dentro dos horários definidos: unidade funcional Lar Feminino, das 10h00 às 12h00 e unidade funcional Lar São José, das 14h30 às 16h30, através do seguinte contacto: 925 830 550.

Artigo 40.º_ Períodos de ausência e saídas

1. O utente dispõe de liberdade para se ausentar da Instituição, ficando as saídas condicionadas ao funcionamento dos serviços e sujeitas a aviso prévio.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, aplicam-se as seguintes condições especiais:
 - a) O utente cuja limitação física ou psíquica represente risco acrescido para a sua segurança, apenas pode ausentar-se acompanhado por um trabalhador da resposta social, pelo representante familiar/legal ou por outros familiares devidamente identificados no processo individual;
 - b) O utente que se encontre sob tratamento clínico apenas pode ausentar-se mediante autorização médica, devendo a saída ocorrer nos termos previstos na alínea anterior;

3. As ausências que impliquem a permanência do utente fora das instalações da Instituição, durante o período noturno devem ser previamente comunicadas, por escrito, ao(à) Diretor(a) Técnico(a) ou o(à) Assistente Social, com uma antecedência mínima de 24 horas, devendo a comunicação ser registada em documento próprio para o efeito a indicar:
 - a) O período de ausência e a identificação do local de destino;
 - b) O nome da pessoa responsável pelo utente durante a ausência e os respetivos contactos;
 - c) A data e o horário previstos para saída e o regresso do utente.
4. Todos os períodos de ausência, independentemente do motivo ou da sua duração, devem ser comunicados à Instituição com a devida antecedência, pelo utente ou pelo representante familiar/legal.
5. Em caso de saída do utente para férias, fins de semana ou outras situações excecionais, a medicação é previamente preparada e entregue ao próprio, ao representante familiar/legal ou à pessoa responsável pela saída, com indicação dos horários e da dosagem.
6. Durante os períodos de ausência em que não exista acompanhamento por trabalhadores da Instituição, a Instituição não assume qualquer responsabilidade sobre o utente, recaindo esta sobre o próprio e/ou sobre o representante familiar/legal ou pessoa responsável pela saída.

Artigo 41.º_ Situação de negligência, abuso e maus-tratos

1. Sempre que se verifiquem situações de negligência, abusos ou maus-tratos praticados por trabalhadores da Instituição:
 - a) O utente ou o representante familiar/legal informa o(a) Diretor(a) Técnico(a) e/ou o Conselho de Administração sobre a situação;
 - b) Qualquer trabalhador que tenha conhecimento da ocorrência, bem como o(a) Diretor(a) Técnico(a), informa de imediato e sem demora o Conselho de Administração;
 - c) O Conselho de Administração promove, com urgência, as diligências de averiguação e instaura os procedimentos disciplinares que se revelem adequados ao caso.
2. Sempre que se verifiquem situações de maus-tratos entre utentes:
 - a) O trabalhador que identifica a situação procede ao seu registo na Plataforma My Sénior – Nova Comunicação e informa o(a) Diretor(a) Técnico(a);

- b) Em função da gravidade da situação, o(a) Diretor(a) Técnico(a) toma medidas imediatas nos casos menos graves ou remete a situação ao Conselho de Administração;
 - c) Nos casos graves, o(a) Diretor(a) Técnico(a) reúne com a equipa multidisciplinar de ERPI, com vista à definição de medidas corretivas;
 - d) Nos casos muito graves, o(a) Diretor(a) Técnico(a) remete a situação ao Conselho de Administração, que, após análise da ocorrência e mediante parecer técnico, adota as medidas consideradas adequadas à resolução da situação.
3. Quando o utente ou trabalhador é vítima de violência física, psíquica e/ou verbal por parte de familiares:
- a) O trabalhador que deteta a situação comunica a ocorrência ao(à) Diretor(a) Técnico(a), com a maior brevidade possível, e regista toda a informação na Plataforma My Sénior – Nova Comunicação;
 - b) Em função da gravidade da situação e após reunião com os principais intervenientes, o(a) Diretor(a) Técnico(a) toma medidas imediatas e/ou remete a situação ao Conselho de Administração;
 - c) Nos casos graves ou muito graves, o(a) Diretor(a) Técnico(a) remete obrigatoriamente a situação ao Conselho de Administração, que, após análise e mediante parecer técnico, adota medidas que considera adequadas.
4. O disposto nos números anteriores não exonera o dever de qualquer pessoa envolvida, trabalhador ou não, de intervir de imediato na defesa dos direitos de terceiros, utentes ou não, com vista à prevenção de qualquer ofensa atual ou ameaça iminente. O presente artigo não exclui, ainda, a adoção de procedimentos alternativos pelo Conselho de Administração sempre que estes se revelem mais céleres, adequados e proporcionais à situação concreta.

Capítulo VI. Direitos e Deveres

Artigo 42.º_ Direitos do utente e do representante familiar/legal

1. Ver respeitadas a sua identidade pessoal, dignidade, individualidade, privacidade e intimidade da vida privada e familiar, bem como os seus usos, costumes, crenças e valores culturais, religiosos, sociais e políticos.
2. Ser tratado com consideração, urbanidade, respeito, correção e compreensão, beneficiando de tratamento igual ao dos restantes utentes.
3. Ver garantidos o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade, bem como a proteção dos seus dados pessoais, nos termos do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD).
4. Ver satisfeitas as suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratualizado. Exigir qualidade, eficiência e eficácia nos serviços, atividades e cuidados prestados pela Instituição.
5. Ser informado, de acordo com as suas capacidades, sobre o funcionamento da resposta social, as normas e regulamentos em vigor, bem como sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, incluindo quaisquer alterações aos mesmos, e sobre todas as decisões em que seja parte interessada.
6. Participar na avaliação diagnóstica, bem como na elaboração, implementação e acompanhamento do Plano Individual de Cuidados (PIC), contribuindo para a adequação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências.
7. Participar nas atividades previstas no Plano de Atividades e Desenvolvimento Pessoal (PADP), de acordo com os seus interesses, capacidades e possibilidades.
8. Gerir os seus rendimentos e bens, podendo solicitar o apoio da Instituição sempre que tal se revele necessário ou possível.
9. Ter acesso à Ementa Semanal.
10. Ser informado, de forma atempada, sobre qualquer alteração ao valor da comparticipação familiar/mensalidade, bem como sobre alterações aos serviços prestados e, no caso do representante familiar/legal, sobre o estado de saúde, bem-estar e grau de satisfação do utente relativamente aos serviços prestados, mediante autorização do próprio.
11. Consultar a informação constante do processo individual, nos termos legalmente previstos.
12. Ver assegurada a articulação com os serviços da comunidade, em particular com os serviços de saúde. Receber visitas, nos termos previstos no presente regulamento interno, salvo

recusa expressa do utente ou existência de impedimento legal.

13. Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica ou aos órgãos competentes relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informado sobre o respetivo tratamento.
14. O representante familiar/legal tem ainda direito de:
 - a) Contactar a Instituição sempre que sinta necessidade, dentro do horário de funcionamento dos serviços, presencialmente ou através dos contactos disponibilizados;
 - b) Participar nas atividades e no projeto institucional da resposta social;
 - c) Ser ouvido e ter acesso à informação relevante nas decisões que digam respeito ao utente, mediante autorização do próprio.

Artigo 43.º_ Deveres do utente e do representante familiar/legal

1. Cumprir o disposto no presente Regulamento Interno, bem como as normas, orientações e decisões relativas ao funcionamento da Instituição.
2. Colaborar com a Equipa Técnica e com os trabalhadores da Instituição, na medida das suas capacidades e interesses, não exigindo a prestação de serviços para além dos contratualizados nem a execução de funções que não integrem as respetivas competências.
3. Tratar os restantes utentes, representantes familiares/legais, trabalhadores e dirigentes da Instituição com urbanidade, respeito, correção e compreensão.
4. Respeitar a privacidade, a intimidade e os direitos dos restantes utentes.
5. Zelar pela boa conservação das instalações, bem como dos bens e equipamentos da Instituição.
6. Participar, na medida das suas capacidades, na definição, implementação e avaliação do Plano Individual de Cuidados (PIC), bem como nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados.
7. Providenciar os materiais necessários à realização dos cuidados, sempre que tal lhe seja solicitado.
8. Comparecer às reuniões sempre que solicitado pela Direção Técnica ou pelo Conselho de Administração.
9. Proceder ao pagamento da comparticipação familiar/mensalidade e demais encargos da sua responsabilidade, nos prazos e condições estabelecidos no Contrato de Prestação de

Serviços e respetivas alterações.

10. Comunicar, por escrito, à Direção Técnica ou ao Conselho de Administração, com uma antecedência mínima de 30 dias, a intenção de cessação do Contrato de Prestação de Serviços.
11. Informar a Instituição, por escrito, sempre que ocorra alteração da residência ou dos contactos do representante familiar/legal.
12. Respeitar os horários e rotinas praticados pela resposta social.

Artigo 44.º_ Direitos da Instituição

1. Ver reconhecida a sua natureza particular, bem como o direito à livre atuação e à plena capacidade contratual.
2. Exigir o cumprimento do acordado no ato de admissão e nos Contratos de Prestação de Serviços, garantindo a continuidade, a organização e o bom funcionamento dos serviços.
3. Receber as comparticipações familiares/mensalidades e demais pagamentos devidos, nos prazos estabelecidos.
4. Exigir a preservação do bom estado das instalações, do edifício, bem como dos bens e equipamentos da Instituição, podendo solicitar ao utente ou ao seu representante familiar/legal a reparação dos danos verificados.
5. Proceder à averiguação da situação do agregado familiar, nomeadamente através da recolha dos elementos necessários à comprovação das declarações prestadas pelo utente ou pelo seu representante familiar/legal.
6. Suspender o Contrato de Prestação de Serviços sempre que o utente e/ou familiares violem, de forma grave ou reiterada, as normas do presente Regulamento Interno, nomeadamente quando tal conduta comprometa a organização dos serviços, o ambiente institucional, a prestação eficaz dos cuidados ou o relacionamento com terceiros.
7. Compete ao Conselho de Administração deliberar sobre a suspensão dos serviços.
8. Proceder ao apuramento de responsabilidades, podendo recorrer à via judicial nos casos de difamação, injúria, calúnia ou outras ofensas dirigidas à Instituição, aos seus dirigentes ou trabalhadores.
9. Impedir o acesso ao interior das instalações a pessoas não autorizadas.
10. Fazer cumprir as normas do presente Regulamento Interno.

Artigo 45.º_ Deveres da Instituição

1. Prestar os serviços previstos no presente Regulamento Interno, assegurando que os mesmos se adequam às necessidades individuais de cada utente.
2. Garantir a qualidade, a eficiência e o bom funcionamento dos serviços, através do cumprimento da legislação e dos requisitos legais em vigor.
3. Respeitar a individualidade, a dignidade, a privacidade e a intimidade do utente e dos seus familiares, proporcionando acompanhamento adequado a cada situação.
4. Informar os utentes e os seus representantes familiares/legais sobre as normas e regulamentos em vigor relativos à resposta social, bem como sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento Interno.
5. Fornecer ao representante familiar/legal, mediante autorização do utente, informação relevante sobre o seu estado de saúde, bem-estar e serviços prestados, assegurando transparência nas relações e nos processos.
6. Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, nomeadamente através do recrutamento e da gestão de profissionais com formação, qualificação e competências adequadas.
7. Promover uma gestão que assegure a sustentabilidade financeira da Instituição, sem prejuízo da qualidade global dos serviços prestados.
8. Colaborar com os serviços da Segurança Social, bem como com a rede de parcerias relevante para o desenvolvimento da resposta social.
9. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços e trabalhadores, através da auscultação das partes interessadas e de outros mecanismos adequados.
10. Manter atualizados os processos dos utentes, garantindo a exatidão e a atualidade da informação.
11. Garantir o sigilo, a confidencialidade e a proteção dos dados constantes nos processos individuais dos utentes, nos termos legalmente previstos.
12. Exigir que os trabalhadores desenvolvam a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional, no respeito pelos direitos dos utentes.

Capítulo VII. Disposições Diversas

Artigo 46.º_ Tratamento de dados pessoais

1. No âmbito desta resposta social e em conformidade com a legislação aplicável, designadamente o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) e a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, a Instituição assume a qualidade de responsável pelo tratamento dos dados pessoais dos utentes e dos representantes familiares/legais, tratando, para o efeito, dados de identificação, dados socioeconómicos e dados relativos à saúde.
2. O tratamento de dados pessoais pela Instituição fundamenta-se na realização de diligências pré-contratuais, na execução dos Contratos de Prestação de Serviços regulados pelo presente regulamento, bem como no cumprimento de obrigações legais, regulamentares e contratuais a que a Instituição se encontra vinculada.
3. O não fornecimento, pelo titular de dados ou pelo seu representante familiar/legal, de dados pessoais considerados obrigatórios, ou o fornecimento de dados insuficientes, determina a impossibilidade de prestação dos serviços.
4. São garantidos ao titular dos dados os direitos de acesso, atualização, retificação, eliminação, limitação do tratamento e oposição ao tratamento dos seus dados pessoais, nos termos da legislação aplicável.
5. O prazo de conservação dos dados pessoais tratados pela Instituição é de cinco anos após a cessação do Contrato de Prestação de Serviços, salvo quando, por imposição legal ou regulamentar, seja exigido um prazo de conservação superior.
6. Em circunstância alguma os dados recolhidos são utilizados para finalidades distintas das estreitamente relacionadas com a execução dos Contratos de Prestação de Serviços, respetivas diligências pré-contratuais e cumprimento de obrigações legais.
7. O titular dos dados tem ainda o direito à portabilidade dos dados, a ser informado em caso de violação da segurança dos dados pessoais e a apresentar reclamação junto da autoridade de controlo competente.
8. O contacto com a Instituição para questões relacionadas com o tratamento de dados pessoais é efetuado através do seguinte email: geral@fvmpias.pt.

Artigo 47.º_ Sugestões, elogios e Livro de Reclamações

1. Qualquer pessoa pode apresentar sugestões, elogios ou reclamações através da Caixa de Sugestões/Reclamações, localizada no átrio da entrada de cada edifício.

2. Nos termos da legislação em vigor, a resposta social dispõe do Livro de Reclamações, em formato físico, o qual pode ser solicitado junto da Direção Técnica, encontrando-se disponível no Gabinete Técnico da unidade funcional do Lar São José, bem como em formato digital no site da Instituição, em www.fvmpias.pt.
3. Sempre que o reclamante o pretenda, a reclamação pode igualmente ser apresentada à Direção Técnica, que a remete ao Conselho de Administração sempre que tal ultrapasse o âmbito das suas competências.
4. Todas as reclamações são objeto de tratamento e resolução, visando o esclarecimento célere, adequado e eficaz do reclamante.
5. Cada reclamação é analisada de forma imparcial e entendida como uma oportunidade de melhoria contínua dos serviços prestados.

Artigo 48.º_ Registo de ocorrências

A resposta social dispõe de um Relatório de Ocorrências, gerado a partir dos registos efetuados na plataforma My Senior, que constitui suporte essencial para o acompanhamento de incidentes, acontecimentos relevantes ou situações excecionais no funcionamento dos serviços, permitindo a sua consulta em tempo real e a identificação, análise e resolução célere das situações que exijam intervenção.

Artigo 49.º_ Alteração ou Revogação do Regulamento Interno

1. O Regulamento Interno é revisto sempre que se verifiquem alterações no funcionamento dos serviços, resultantes da avaliação global da resposta social, com vista à sua melhoria contínua.
2. O Regulamento Interno é alterado ou revogado sempre que as normas hierarquicamente superiores o exijam ou quando interesses internos da Instituição o justifiquem, mediante deliberação do Conselho de Administração.
3. Quaisquer alterações ao Regulamento Interno são comunicadas ao utente ou ao seu representante familiar/legal, com uma antecedência mínima de 30 dias relativamente à sua data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato que lhe assiste, em caso de discordância. As referidas alterações são igualmente comunicadas, com a mesma antecedência, à entidade competente para efeitos de licenciamento e

acompanhamento técnico da resposta social.

Artigo 50.º_ Integração de lacunas

Em caso de lacunas no presente regulamento, as mesmas são supridas pelo Conselho de Administração, com recurso à legislação em vigor.

Artigo 51.º_ Casos omissos e interpretação

Os casos omissos no presente regulamento, bem como quaisquer dúvidas quanto à sua interpretação, são resolvidos pelo Conselho de Administração, com recurso às normas legais aplicáveis.

Artigo 52.º_ Entrada em vigor

O presente Regulamento Interno é aprovado pelo Conselho de Administração a 14 de janeiro de 2026 e entra em vigor 30 dias após a sua comunicação.

A Direção Técnica,

O Conselho de Administração,

ANEXO I

ANEXO I

MENSALIDADE EXTRA-ACORDO

É de livre afixação o valor da mensalidade relativamente aos utentes não abrangidos pelo Acordo de Cooperação da Segurança Social. Desta forma, conforme deliberação do Conselho de Administração da FVM, o valor da mensalidade por utente em ERPI, a partir de fevereiro de 2026, para Vagas Extra-Acordo é de 1.250€.

Pias, 5 de janeiro de 2026

O Conselho de Administração,

João Filipe Grou Pias

Inês Sofia Cachola Espada

João Filipe Grou Pias

ALDO VISCONDES DE MESSANVILLE



NIPC: 501 340 300

Rua João Tiago Coelho, 36
7830-257 PIAS SRP