

*[Handwritten signatures and initials]*



## Regulamento Interno

**Alteração ao Regulamento aprovado em 20/02/2024**

**Versão Integral**

## **Regulamento Interno da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**

### **Capítulo I**

#### **NATUREZA E OBJETIVOS**

##### **Artigo 1º**

##### **Caraterização e Localização**

A Anima Una - Associação de Apoio Social é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, constituída em 17/07/2007, com estatutos registados na Direção Geral de Ação Social em 30/07/2007 sob o nº 77/2007 folhas 171 e 171 verso, no livro 11, e com sede na Avenida Alfredo Barros, nº 220 – Seminário do Fraião, 4715-350 União de Freguesias de Nogueira, Fraião e Lamações, no Concelho de Braga, telefone: 253 689 590, e-mail: [animauna.ipss@gmail.com](mailto:animauna.ipss@gmail.com), contribuinte: 508 193 591.

A Anima Una tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Braga.

##### **Artigo 2º**

##### **Legislação aplicável**

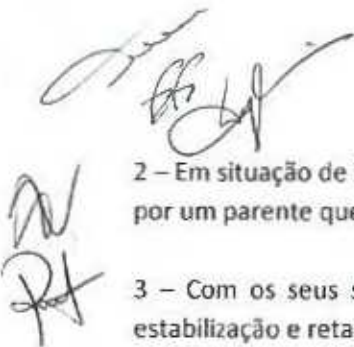
Considera-se ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI) o estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestação de cuidados adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e suas famílias, e que se rege pelo estipulado no:

- 1) Decreto – Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho - Aprova e altera o Estatuto das IPSS;
- 2) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, alterada e republicada pela Portaria nº 349/2023, de 13 de novembro, que foi objeto da Declaração de Retificação nº 1/2024, de 12/01 - Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- 3) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março, que procede à segunda alteração e republica o Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- 4) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, com as alterações previstas nas Portarias n.º 296/2016, de 28 de novembro, e n.º 218 - D/ 2019, de 15 de julho - Regulamenta as participações familiares;
- 5) Protocolo de Cooperação em vigor;
- 6) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação;
- 7) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

##### **Artigo 3º**

##### **Caraterização da resposta social**

1 – A Anima Una é uma estrutura residencial para pessoas idosas (ERPI) para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que são desenvolvidas atividades de apoio social e prestação de cuidados adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e suas famílias, nomeadamente, fornecimento de alimentação, cuidados de saúde, higiene e conforto, e que expressem livremente a sua vontade em serem admitidas.



2 – Em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, o pedido de admissão deverá ser formulado por um parente que assuma a responsabilidade pelo internamento.

3 – Com os seus serviços prestados e atividades desenvolvidas, a Anima Una pretende contribuir para a estabilização e retardamento dos fatores associados ao processo de envelhecimento.

#### Artigo 4º

##### Finalidade do regulamento interno

1 – O presente regulamento tem como finalidade definir as regras e os princípios específicos de funcionamento da Anima Una, e contém, designadamente:

- a) Condições, critérios, procedimentos de admissão e de gestão das listas de espera;
- b) Direitos e deveres da estrutura residencial e do residente ou representante legal ou familiares;
- c) Horário das visitas;
- d) Critérios de determinação das participações familiares, quando aplicável.
- e) Procedimentos sobre os meios de suprimento de consentimento no caso de residentes em situação de incapacidade, no âmbito do regime do maior acompanhado;
- f) Protocolos de sinalização e atuação em emergência, risco de maus-tratos e negligência.

2 - Um exemplar do regulamento interno será entregue ao residente, familiar ou representante legal no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

3 - O regulamento interno está acessível, na receção, aos trabalhadores da ERPI, residentes e familiares.

4 - Qualquer alteração ao regulamento interno será comunicada ao Instituto de Segurança Social, I. P., até 30 dias prévios à sua entrada em vigor.

#### Artigo 5º

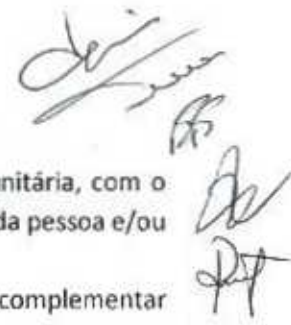
##### Objetivos Gerais

1 - O objetivo primordial da *Anima Una* é a contribuição para a promoção da saúde e bem-estar da população idosa, proveniente da Província Portuguesa da Congregação do Espírito Santo, pessoa coletiva religiosa de âmbito nacional, propulsora e ponto de referência desta Associação, e da população idosa pertencente à comunidade em que está inserida, particularmente dos mais pobres, mediante a prestação de cuidados de saúde e de serviços de apoio social.

2 - Para a realização dos seus objetivos, a Associação propõe-se criar e manter as respostas sociais de Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas, Centro de Dia e Apoio Domiciliário.

3 – Constituem objetivos da estrutura residencial, designadamente, os seguintes:

- 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 entreajuda e o espírito de comunidade;
  - i) Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime de descanso do cuidador e das altas hospitalares.

#### **Artigo 6º** **Objetivos específicos**

A ERPI, na sua atuação, tem como principais objetivos:

- 1) Cooperar com as famílias e com a Província Portuguesa da Congregação do Espírito Santo, na vivência dos idosos;
- 2) Oferecer aos idosos um espaço de vida socialmente organizada e adaptada às suas idades, para que possam viver de acordo com a sua personalidade e a sua relação social;
- 3) Prestar aos idosos os cuidados de que carecem;
- 4) Contribuir para a estabilização e o retardamento do processo de envelhecimento.

#### **Capítulo II**

#### **Artigo 7º** **Princípios de atuação**



A Anima Una rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- 1) Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
- 2) Interdisciplinaridade;
- 3) Avaliação integral das necessidades, potencialidades e interesses do residente;
- 4) Promoção e manutenção da funcionalidade, da independência e autonomia do residente;
- 5) Participação e corresponsabilização do residente ou do representante legal e dos familiares ou de pessoas de referência conforme vontade do residente, na elaboração do plano individual de cuidados;
- 6) Promoção da qualidade de vida;
- 7) Manutenção dos direitos, liberdades e garantias dos residentes;
- 8) Garantia do direito de autodeterminação dos residentes, salvaguardando o respeito da organização interna da ERPI e o direito de escolha dos restantes residentes;
- 9) Respeito pela privacidade e pela reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como das diferenças, religiosas, étnicas, políticas e culturais.

#### **Artigo 8.º** **Destinatários**

1 - A Anima Una 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.

2 - A Anima Una pode, também, destinar-se a pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas.



3 - A Anima Una destina-se, ainda, a proporcionar alojamento em situações pontuais, decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

### **Capítulo III**

## **PROCESSO DE ADMISSÃO E MENSALIDADES**

### **Artigo 9º**

#### **Condições de Admissão**

A Anima Una admite residentes que, cumulativamente, observem as seguintes condições:

- 1) Inscrição prévia nos serviços administrativos;
- 2) Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excepcionais, a considerar individualmente, após estudo pela equipa técnica da Instituição e devidamente aprovado pela Direção;
- 3) Manifeste vontade em ser admitido ou, em caso de impossibilidade do próprio, seja o seu responsável a manifestá-la;
- 4) Concordância do residente e das famílias com os princípios, os valores e as normas regulamentares da Instituição.

### **Artigo 10º**

#### **Pedido de Admissão**

1 – O pedido de admissão deverá ser formulado por escrito pelo candidato ou por parente que se responsabilize pelo internamento.

2 – A acompanhar o pedido de admissão, devem ser entregues os seguintes documentos:

- a) Cópia do cartão de cidadão/ BI ou certidão de nascimento;
- b) Cópia do cartão de contribuinte;
- c) Cópia do cartão de residente do SNS ou de outro subsistema de saúde;
- d) Cópia do cartão de beneficiário/ pensionista;
- e) Identificação e contacto do médico assistente;
- f) Informação médica comprovativa da inexistência de doença infectocontagiosa ou perturbação mental grave, com resumo do processo clínico. No caso de estar a tomar medicação regular (descrição do nome da medicação e sua posologia);
- g) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
- h) Avaliação social da pessoa, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida;
- i) Documentos atualizados comprovativos dos rendimentos e bens do residente e dos responsáveis que participam no pagamento da mensalidade;
- j) Uma fotografia;
- k) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
- l) Declaração assinada por todos os familiares diretos com indicação do representante do residente;

3 – Após a entrada da ficha de inscrição, o Diretor Técnico elaborará um parecer técnico com vista à tomada de decisão por parte da Direção.

4 - Havendo vaga, a admissão é feita imediatamente após a decisão da Direção. Não havendo vaga, fica o candidato inscrito em lista de espera registada em livro ou ficheiro próprio.

5 - A admissão definitiva do residente será feita através de contrato escrito entre o residente, o responsável pelo residente e a Instituição.

**Artigo 11º**  
**CrITÉRIOS de Admissão**  
**Candidatos abrangidos por acordo de cooperação**

1. Os candidatos com acordo de cooperação são admitidos na Anima Una, observando os seguintes critérios de prioridade e pontuação:

Membros da Província Portuguesa da Congregação do Espírito Santo ou por esta expressamente indicados: 100 pts.	100
Situação económico-financeira precária: Rendimentos: inferior a 500€: 10 pontos; entre 501€/600€: 7 pts; entre 601€/1.000€: 3 pts; superior a 1.000€: 0 pts.	20
Dependência: Dependência severa ou total: 10 pts; dependência moderada ou ligeira: 5 pts; independente: 0 pts.	15
Isolamento: Tempo sozinho: dia e noite: 8 pts; noite: 4 pts; dia: 3 pts.	15
Idade: Superior a 80: 6 pts; de 70 a 80: 4 pts; inferior a 70: 0 pts	10
Existência de familiares para assegurar os cuidados necessários: Nenhum familiar: 5 pts; 1 familiar: 3 pts; 2 familiares: 2 pts.	10
Membros ou ex-membros dos órgãos sociais da Instituição	5
Sócios da Instituição	5
Ter familiares em 1º grau como residentes da Anima Una	5
Ter sido trabalhador da Instituição até à passagem à reforma e seus familiares em 1º grau	5
Residente no distrito de Braga: Morada: no concelho de Braga: 3 pts; no distrito de Braga: 2 pts; fora do distrito: 0 pts.	5


2. A prioridade de cada admissão será encontrada pela ponderação dada aos itens do número anterior, cabendo sempre a decisão à Direção.

3. A data da inscrição mais antiga serve como critério de desempate.

4. Casos excecionais são analisados, ponderados e decididos pela Direção.

**Artigo 12º**  
**CrITÉRIOS de Admissão**  
**Candidatos não abrangidos por acordo de cooperação – vagas extra acordo**

1. Os candidatos para as vagas extra acordo são admitidos na Anima Una, observando os seguintes critérios de prioridade:



Membros da Província Portuguesa da Congregação do Espírito Santo ou por esta expressamente indicados: 100 pts.	100
Dependência: Dependência severa ou total: 10 pts; dependência moderada ou ligeira: 5 pts; independente: 0 pts.	15
Isolamento: Tempo sozinho: dia e noite: 8 pts; noite: 4 pts; dia: 3 pts.	15
Idade: Superior a 80: 10 pts; de 70 a 80: 5 pts; inferior a 70: 0 pts	15
Existência de familiares para assegurar os cuidados necessários: Nenhum familiar: 5 pts; 1 familiar: 3 pts; 2 familiares: 2 pts.	10
Membros ou ex-membros dos órgãos sociais da Instituição	10
Sócios da Instituição	10
Ter familiares em 1º grau como residentes da Anima Una	10
Ter sido trabalhador da Instituição até à passagem à reforma e seus familiares em 1º grau	5
Residente no distrito de Braga: Morada: no concelho de Braga: 3 pts; no distrito de Braga: 2 pts; fora do distrito: 0 pts.	5

2. A prioridade de cada admissão será encontrada pela ponderação dada aos itens do número anterior, cabendo sempre a decisão à Direção.

3. A data da inscrição mais antiga serve como critério de desempate.

4. Casos excecionais são analisados, ponderados e decididos pela Direção.

#### **Artigo 13º**

##### **Admissão**

1 - A resposta social de ERPI da Anima Una tem capacidade para 57 residentes.

2 – Atualmente, para estes 57 residentes, há 3 tipos de vagas: 9 vagas reservadas da Segurança Social (VRSS); 36 vagas abrangidas por acordo de cooperação com a Segurança Social (VAAC); 12 vagas extra acordo (VEA).

3 - A admissão deverá ter sempre caráter experimental por um período de sessenta dias, como forma de atestar a capacidade de integração do residente, findo o qual passa a definitiva após avaliação e proposta do Diretor Técnico.

4 - Em situação de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização do Diretor Técnico, sujeita a confirmação posterior da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

#### **Artigo 14º**

##### **Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados**

1 – Aquando da admissão, serão celebrados, por escrito, contratos de prestação de serviços, atividades e cuidados com os residentes 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

residentes 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 residente 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 - Deve ser garantido que o residente 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 residente.

#### **Artigo 15º**

##### **Acolhimento dos candidatos**

1 - Na altura do acolhimento do candidato ser-lhe-á entregue o Manual de Acolhimento, onde encontrará informações sobre a estrutura interna da Instituição, recursos humanos disponíveis, serviços prestados, instalações, normas, regras e procedimentos que o ajudarão a familiarizar-se rapidamente com a Anima Una.

2 - Aquando da admissão é definido o Programa de Acolhimento, que é monitorizado continuamente e avaliado no final, correspondente a um mês.

3 - O período de adaptação do idoso não excede os 3 meses. Findo o período de adaptação, e caso o residente não se integre, deve ser realizada uma avaliação, 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 Anima Una, quer ao residente, de rescindir o contrato.

4 - No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o residente não tem direito a ser reembolsado pelas mensalidades já pagas.

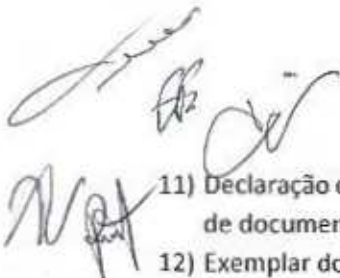
#### **Artigo 16º**

##### **Processo individual do residente**

O processo individual deve conter os seguintes documentos:

- 1) Cópia do cartão de cidadão/ BI ou certidão de nascimento;
- 2) Cópia do cartão de contribuinte;
- 3) Cópia do cartão de residente do SNS ou de outro subsistema de saúde;
- 4) Cópia do cartão de beneficiário/ pensionista;
- 5) Data de admissão;
- 6) Identificação e contacto do médico assistente;
- 7) Informação médica comprovativa da inexistência de doença infectocontagiosa ou perturbação mental grave, com resumo do processo clínico. No caso de estar a tomar medicação regular (descrição do nome da medicação e sua posologia);
- 8) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
- 9) Avaliação social da pessoa, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida;
- 10) Declaração de rendimentos do residente, com fotocópia de documento comprovativo;



- 
- 11) Declaração de rendimentos do familiar que comparticipa no pagamento da mensalidade, com fotocópia de documento comprovativo;
  - 12) Exemplar do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados;
  - 13) Uma fotografia;
  - 14) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
  - 15) Plano individual de cuidados (PIC);
  - 16) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - 17) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
  - 18) Cessação do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com indicação da data e motivo;
  - 19) O processo individual deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

#### **Artigo 17º**

##### **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 residente, ou quem a legalmente represente, ou família ou se verificarem circunstâncias que suscitem a sua alteração, de forma a melhorar a qualidade dos serviços e a melhor adequá-los às suas necessidades e capacidades.

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

#### **Artigo 18º**

##### **Comparticipação Familiar / Mensalidade (Residentes abrangidos por acordo de cooperação)**

1 – Definição de participação familiar:

- 1.1 Considera-se participação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para a resposta social ERPI, a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar.
- 1.2 Para a resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.

2 - Conforme descrito na Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, com as alterações previstas na Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, o valor da participação familiar mensal em ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do residente.

3 – Quando, no momento da admissão, o cliente não esteja a receber o complemento de 1º grau, mas já tenha sido requerida a sua atribuição, a instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no ponto anterior.

4 – Na situação prevista no ponto anterior, não havendo lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade.

5 - Grau de dependência do residente: o grau de dependência é avaliado de acordo com a seguinte Escala de Barthel:

75% - Independente

85% - Dependência ligeira/moderada

90% - Dependência severa ou total ou cliente que requereu ou recebe o Complemento por Dependência de 2.º Grau.

6 – Cálculo para apuramento do montante de rendimento per capita mensal do agregado familiar:

O rendimento *per capita* mensal do agregado familiar (RC) é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

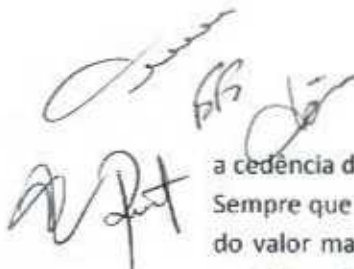
D= Despesas mensais fixas

n= Número de elementos do agregado familiar

7 - Rendimentos do agregado familiar:

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais: no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados; no âmbito do regime de contabilidade organizada é considerado ou o lucro tributável ou dois IAS (Indexante de Apoio Sociais) por mês, optando pelo maior;
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, excetuando a Prestação Social de Inclusão, que será considerada em 50%);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais – consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida 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 do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas ou destas rendas resulte um valor inferior a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem;

- g) O disposto na alínea anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite;
- h) De capitais – consideram-se rendimentos de capitais os 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 de que o requerente ou qualquer outro elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
- i) O reembolso auferido em sede de Nota de Liquidação de IRS;
- j) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

7.2 – Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

8 – Despesas fixas do agregado familiar:

8.1 - Para efeitos de 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;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transporte até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Para além das despesas acima referidas, a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.
- f) O valor do pagamento do IRS, presente na Nota de Liquidação.

8.2 - Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do nº anterior, é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG). Nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

### **Artigo 19º**

#### **Mensalidade**

**(Comparticipação familiar na mensalidade dos residentes abrangidos por acordo de cooperação)**

1 - À comparticipação familiar apurada nos termos do artigo 18º, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares.

2 - Para efeitos da determinação da comparticipação dos descendentes e outros familiares, deve atender-se à capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante apurado, acordado entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada.

3 - A forma de apuramento da capacidade económica do agregado familiar, para efeitos da comparticipação familiar, terá como base os rendimentos e despesas do mesmo, com apresentação de documentos comprovativos.

4 - A fórmula utilizada para apuramento da capacidade económica do agregado familiar, para efeitos da comparticipação referida na alínea anterior, é a indicada no artigo 18º, devendo a mesma repercutir-se, de forma proporcional, no valor da comparticipação a acordar com cada um dos descendentes ou outros familiares.

#### **Artigo 20º**

##### **Prova dos rendimentos e das despesas fixas**

1 - Quanto à prova dos rendimentos:

- a) A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado;
- b) Em caso de ausência destes documentos, é solicitado ao agregado familiar declaração do Instituto da Segurança Social com indicação das prestações sociais auferidas e declaração da Autoridade Tributária que comprove a situação IVA;
- c) É obrigatória a prova de rendimentos do residente na admissão e na atualização anual da mensalidade sob pena de cessação do contrato em caso de falta.

2 - A prova das despesas fixas do agregado familiar é feita mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

3 - 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 comparticipação dos descendentes ou familiares desde que não seja ultrapassado o valor de referência do Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário em vigor.

4 - A prestação de falsas declarações pelo residente ou seu representante pode dar origem à cessação do contrato e/ou à restituição dos valores em falta com efeitos retroativos à data das falsas declarações.

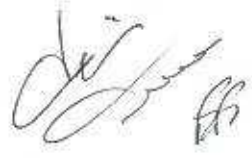
5 - Em caso de alteração à tabela em vigor, os responsáveis do residente serão avisados no prazo máximo de 30 dias;

#### **Artigo 21º**


##### **Mensalidade**

##### **(Residentes não abrangidos por acordo de cooperação)**

1 - É livre a fixação do valor da comparticipação familiar relativamente aos residentes não abrangidos por acordo de cooperação, não podendo, em qualquer circunstância, ser recusada a celebração/revisão de acordo de cooperação para esses utentes.



2 – Salvo indicação em contrário, o valor mínimo a cobrar pelas vagas extra acordo é igual ao valor de referência da comparticipação familiar mensal em ERPI acrescido de 15%, não havendo limite de valor máximo.



#### Artigo 22º

##### Serviços incluídos no valor da mensalidade

O valor da mensalidade inclui a prestação, aos residentes, dos seguintes serviços:

- 1) Alimentação;
- 2) Alojamento;
- 3) Higiene Pessoal;
- 4) Ocupação/Animação/Acompanhamento Psicossocial;
- 5) Assistência Médica/Enfermagem no Lar;
- 6) Tratamento de roupas.

#### Artigo 23º

##### Despesas extra mensalidade

1 - Despesas extra mensalidade: são despesas extra mensalidade as seguintes: cuidados de imagem; acompanhamento e transporte a consultas médicas e exames complementares de diagnóstico; fisioterapia; hidroterapia; medicamentos; material de incontinência; cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e próteses; material complementar, como algálias, sondas nasogástricas e outros dispositivos semelhantes prescritos pelo médico; vestuário; calçado; adicionais com atividades ocupacionais; falecimento do residente.

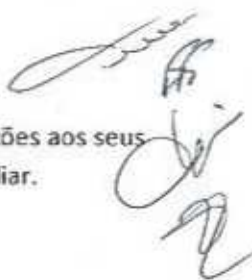
2 - Pagamento das despesas extra mensalidade: as despesas extra mensalidade efetuadas pelo residente serão pagas com a mensalidade do mês seguinte.

#### Artigo 24º

##### Montante e revisão da mensalidade

Montante e Revisão da Mensalidade:

- 1) As vagas extra acordo não têm limite de montante.
- 2) Montante máximo da comparticipação familiar: o somatório de todas as comparticipações (residente, segurança social e familiar), num período de referência anual, para os residentes abrangidos pelo acordo de cooperação, não pode exceder o produto do valor de referência estabelecido no Compromisso de Cooperação para o sector social e solidário, pelo número de utentes em acordo de cooperação, acrescido de 15%.
- 3) Revisão da comparticipação familiar: a mensalidade será atualizada no início de cada ano civil tendo em conta, nomeadamente, o aumento do custo de vida, o agravamento do estado de dependência do residente, a alteração do rendimento *per capita* do residente e familiares e as opções de cuidados e serviços a prestar.
- 4) Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar, designadamente, no rendimento *per capita* mensal, a Instituição pode proceder à revisão da respetiva comparticipação.

- 
- 5) O residente e/ou responsável tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respectiva participação familiar.

#### **Artigo 25º**

#### **Redução do valor da mensalidade**

Redução do valor da mensalidade:

- 1) Há lugar a uma redução de 10 % no valor da mensalidade quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos; neste caso deverão avisar a instituição previamente.
- 2) Sempre que se verificar a frequência da ERPI por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, haverá uma redução de 10% na mensalidade devida pelo segundo e seguintes elementos do agregado familiar, desde que o segundo ou seguintes elementos ocupem vagas abrangidas por acordo de cooperação.
- 3) E quando o residente for admitido depois do dia 15, haverá uma redução de 50% sobre a sua mensalidade.
- 4) Em caso de saída definitiva da Instituição, seja por falecimento ou outras razões, será sempre cobrada a quinzena já iniciada do mês.

#### **Artigo 26º**

#### **Pagamento das mensalidades**

Pagamento das mensalidades:

- 1) O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, através de uma das seguintes modalidades: transferência bancária, de preferência, ou em numerário na Tesouraria da Instituição;
- 2) Sempre que o dia 10 não coincida com um dia útil, o prazo estender-se-á até ao dia útil seguinte;
- 3) A falta de pagamento por um período igual ou superior a 60 dias poderá ser motivo para exclusão da resposta social, após ser realizada uma análise individual do caso;
- 4) O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no mês imediatamente posterior à sua realização;
- 5) Iniciando-se a frequência da ERPI na primeira quinzena do mês, o residente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade. Iniciando-se na segunda quinzena, pagará metade da mesma.

### **Capítulo IV**

#### **SERVIÇOS E HORÁRIOS**

#### **Artigo 27º**

#### **Serviços, atividades e cuidados**

  
1 - A Anima Una presta um conjunto de serviços, atividades e cuidados, designadamente:

- a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas ou de nutricionista da instituição;
- 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 visam contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes 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 residentes;
- j) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos residentes;
- 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 residente, e constam de um plano de atividades.

3 - A Anima Una permite e promove, através da sua atuação:

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

4 - A Anima Una disponibiliza, ainda, outro tipo de atividades e cuidados, visando a melhoria da qualidade de vida do residente, nomeadamente, psicologia, fisioterapia, hidroterapia, nutrição, transporte e outros, desde que adequados às necessidades e interesses dos residentes.

5 - A Anima Una permite, ainda, a assistência religiosa ou espiritual, sempre que o residente o solicite, ou, na incapacidade deste, mediante solicitação pelo seu representante legal.

#### **Artigo 28º**

#### **Especificação dos serviços**

1 - Alimentação

- a) A Anima Una garante uma alimentação adequada às necessidades dos clientes, de acordo com a sua idade e estado de saúde.
- b) São fornecidas as seguintes refeições diárias: pequeno-almoço, suplemento da manhã, almoço, lanche, jantar e ceia.
- c) A ementa é afixada todas as semanas em local visível e apropriado para que os residentes tenham conhecimento da mesma.

## 2 - Alojamento

- a) A Anima Una dispõe de quartos individuais e duplos. Os residentes serão alojados de acordo com a disponibilidade da instituição no momento e os interesses dos mesmos.
- b) No caso dos casais, serão alojados em comum, sempre que possível.
- c) Proceder-se-á à transferência dos residentes para outro quarto quando se verificar conflito latente com o companheiro, alteração do estado civil ou sempre que o Responsável do lar o entenda por conveniente.
- d) A limpeza dos quartos fica à responsabilidade das colaboradoras da Instituição.

## 3 - Higiene Pessoal

O serviço de higiene é garantido a todos os residentes, quando dele necessitem, por razões de dependência física ou psíquica ou por qualquer outro motivo que os impeça de fazê-lo pelos seus próprios meios.

## 4 - Ocupação/Animação

- a) O serviço de animação/ocupação tem por objetivo estimular o espírito de convivência e confraternização entre os residentes da Instituição através da promoção de um conjunto de atividades: passeios; aulas de ginástica/movimento; trabalhos manuais; leitura; etc...
- b) Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos residentes e/ou família.



## 5 - Assistência Médica/Enfermagem na Instituição

- a) Todos os residentes têm direito a cuidados médicos e ao serviço de enfermagem.
- b) Em caso de doença, os residentes têm direito de permanecer acamados e a que lhe sejam ministrados os tratamentos e medicamentos adequados à sua situação. Em caso de agravamento do estado de saúde, os residentes serão encaminhados a cuidados/unidades de saúde/hospital.
- c) O acesso ao processo de saúde é restrito aos profissionais clínicos nos termos da lei.
- d) As despesas com medicamentos, material de incontinência ou consultas e exames médicos no exterior serão suportados pelos residentes.
- e) Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cuecas-fralda, pensos ou outros produtos de incontinência, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros), a Instituição pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo (se disponível), embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o residente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

## 6 - Transporte e acompanhamento ao exterior

- a) O acompanhamento a consultas e exames auxiliares de diagnóstico ou outras no exterior será feito por familiares, sendo da sua responsabilidade as despesas com ambulância, táxi ou outras, devendo preencher e assinar termo de responsabilidade aquando da saída do residente.
- b) Caso haja impossibilidade de acompanhamento por parte da família ou pessoa responsável (transporte e acompanhamento), a Instituição poderá fazê-lo, mas as despesas ocasionadas ficarão a cargo da família ou pessoa responsável, devendo, atempadamente, informar a instituição das datas e necessidade de transporte e acompanhamento.
- c) Estão isentos do pagamento de transporte os residentes oriundos da Província Portuguesa da Congregação do Espírito Santo pelos vários benefícios concedidos à Anima Una, nomeadamente, a cedência de uma carrinha de 9 lugares para uso da Instituição, a não cobrança de qualquer renda pelas instalações e a concessão de outros benefícios.



- 
- 
- d) O cálculo dos custos das deslocações segue a seguinte tabela: viatura (custo do gasóleo x consumo da viatura x Kms / 100) + acompanhantes (custo hora de cada acompanhante x tempo despendido) + portagens, scuts, estacionamento. O valor total é arredondado para a ½ dezena superior, com um mínimo de 20€.

**7 - Serviço de fisioterapia**

É da responsabilidade do residente as despesas com serviços de fisioterapia.

**8 - Tratamento de roupas**

- a) As roupas de uso pessoal e outras dos residentes são devidamente identificadas, de forma a evitar trocas.
- b) O tratamento de roupas consiste no processo de lavagem e engomagem.
- c) O custo do arranjo de roupas de uso pessoal será da responsabilidade do residente.

**9 - Vestuário e calçado**

É da responsabilidade do residente as despesas com vestuário e calçado.

**10 - Cabeleireiro**

- a) O serviço de cabeleireiro é realizado por prestador externo em instalações da Instituição.
- b) O atendimento realiza-se por marcação.
- c) O pagamento do serviço é realizado, preferencialmente, à cabeleireira. Não sendo possível, o mesmo poderá ser realizado, posteriormente, na Tesouraria.

**Artigo 29º**

**Gestor de qualidade**

1 - As funções de gestão de qualidade são asseguradas pelo diretor técnico da Anima Una, cargo para que foi designado pela direção da Instituição em 28/05/2024.

2 - A Anima Una deve monitorizar indicadores de qualidade, a fixar através de despacho do membro do governo responsável pela área governativa do trabalho, solidariedade e segurança social, ouvidos os representantes do setor social e do setor lucrativo.

**Artigo 30º**

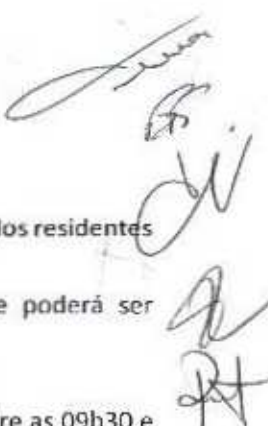
**Horários**

1 - O horário de funcionamento da Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas é de 24h por dia, todos os dias do ano.

2 - Os horários de referência das refeições são:

- a) Pequeno-almoço: ----- 08h30 às 09h30
- b) Suplemento: ----- 10h30 às 11h00
- c) Almoço: ----- 12h30 às 13h30
- d) Lanche: ----- 16h30 às 17h00
- e) Jantar: ----- 19h00 às 20h00
- f) Ceia: ----- 22h30.

3 - Horário de referência das visitas:

- 
- a) De segunda a sexta - das 14h30 às 18h00;
  - b) Fins de semana, domingos e feriados: com marcação até às 16h do dia útil anterior.
  - c) Horários diferentes podem ser autorizados, caso a caso, tendo em conta as necessidades dos residentes ou dos familiares.
  - d) Para além dos horários acima mencionados, o horário de visitas de cada residente poderá ser diferenciado, tendo em consideração o estabelecido no seu PIC.

4 - Horário para efetuar chamadas para os residentes, através do telefone fixo da instituição: entre as 09h30 e as 18h00, de segunda a sexta-feira, em dias úteis.

## Capítulo V

### RECURSOS HUMANOS

#### Artigo 31º

##### Recursos Humanos

O quadro de pessoal afeto à ERPI encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor e com o Acordo de Cooperação.

#### Artigo 32º



##### Direção Técnica

- 1 - Ao Diretor Técnico cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
- 2 - O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por outro técnico dos quadros da Instituição.
- 3 - O Diretor Técnico deve ter formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e, preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções.

#### Artigo 33º

##### Funções gerais do Diretor Técnico

- 1 - Ao diretor técnico compete, em geral, dirigir o estabelecimento, assumindo a responsabilidade pela programação e gestão dos serviços, dos cuidados e das atividades e a coordenação e supervisão dos trabalhadores, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de organização técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento, assegurando a qualidade de vida e dignidade dos residentes, e em especial:
  - a) Coordenar e orientar a equipa, bem como promover reuniões com os residentes e suas famílias, de modo a dinamizar atividades conjuntas de forma participada e auscultar a satisfação da qualidade dos serviços e cuidados prestados;
  - b) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
  - c) Garantir a elaboração, implementação e monitorização do plano de atividades da ERPI;
  - d) Supervisionar os cuidados e serviços prestados garantindo a sua qualidade;
  - e) Garantir a supervisão e o acompanhamento da formação inicial e contínua da equipa em articulação com a direção da instituição;

- 
- 
- f) Assegurar, em articulação com a equipa, a realização do diagnóstico e a avaliação contínua das necessidades e expectativas dos residentes integrantes no PIC, bem como a monitorização dos serviços, cuidados e atividades nele constantes;
  - g) Promover a articulação e o desenvolvimento de relações interinstitucionais com outras entidades e com a comunidade;
  - h) Garantir a elaboração de protocolos de segurança dos residentes e de sinalização e atuação em emergência e risco de maus-tratos e negligência, bem como facultar o seu acesso.

2 - O diretor técnico, em articulação com a direção da instituição, deve privilegiar estratégias de envolvimento da pessoa, do representante legal e da família na atividade da ERPI, e na execução do PIC, avaliando os cuidados prestados, com o objetivo de garantir a permanente satisfação das necessidades e expectativas, numa ótica de melhoria contínua e de participação ativa de todos os intervenientes.

#### Artigo 34º

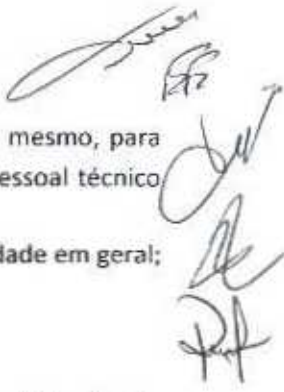
#### Outras funções do Diretor Técnico

##### 1 - No âmbito da Gestão:

- a) Dirigir o funcionamento do estabelecimento dentro das regras definidas pela Direção da Instituição, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal;
- b) Cabe ao Diretor Técnico criar condições que garantam um clima de bem-estar aos residentes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;
- c) Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições e as ementas elaboradas pela nutricionista sejam afixadas nos termos da legislação em vigor;
- d) Administrar o Fundo de Maneio que lhe está estabelecido para pequenas aquisições de caráter urgente, devidamente justificadas, através da prestação de contas, conforme Regulamento de Fundo de Maneio, aprovado pela Direção;
- e) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interlocutor privilegiado, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
- f) Promover reuniões de trabalho com os residentes e com o pessoal, dispensando especial atenção à questão do relacionamento e conflitualidade e reforçando a autoestima de todos os intervenientes na vida do Estabelecimento;
- g) Fomentar a participação dos residentes na vida diária do estabelecimento;
- h) Elaborar o horário de trabalho do pessoal;
- i) Propor a admissão de pessoal, sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- j) Propor a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de pessoal efetivo;
- k) Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;
- l) Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal, com vista à sua promoção;
- m) Elaborar o mapa de férias e folgas do pessoal, nos termos da legislação em vigor.

##### 2 - No âmbito do Serviço Social:

- a) Estudar e propor a comparticipação do residente de acordo com os critérios definidos;
- b) Proceder ao acolhimento dos clientes com vista a facilitar a sua integração;

- 
- c) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada cliente, fazendo parte do mesmo, para além das peças já referidas, toda a documentação de carácter confidencial. Apenas o pessoal técnico deverá ter acesso a este ficheiro;
  - d) Fomentar e reforçar as relações entre os residentes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral;
  - e) Tomar conhecimento da saída dos residentes.

3 - No âmbito da Animação/Ocupação:

- a) Aprovar o plano anual de atividades elaborado pela Animadora Sociocultural com a participação de outros técnicos e dos próprios residentes, a apresentar à Direção;
- b) Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando a interação entre as diversas instituições sobretudo ao nível do concelho;
- c) Fomentar a participação dos residentes na vida diária do Estabelecimento.

### Artigo 35º

#### Pessoal

Para assegurar a prestação dos serviços 24 horas por dia, a Anima Una possui os seguintes 39 trabalhadores a tempo inteiro:

- 1 – Diretor técnico;
- 1 – Contabilista/Serviços administrativos
- 1 - Rececionista;
- 2 – Enfermeiras;
- 1 – Assistente social;
- 1 – Animadora social;
- 1 – Encarregada de serviços gerais;
- 1 – Trabalhador dos serviços gerais/Motorista;
- 19 – Ajudantes de ação direta;
- 2 – Lavadeiras;
- 2 – Cozinheiros;
- 4 – Ajudantes de cozinheiro;
- 4 – Auxiliares de serviços gerais.

### Artigo 36º

#### Funções desempenhadas pelo pessoal

1 - Encarregada dos serviços gerais:

- a) Administrar a dispensa;
- b) Proceder a todas as aquisições, incluindo produtos alimentares, sob a orientação e supervisão do Diretor Técnico.

2 - Ajudante de Ação Direta:

- a) Executar os cuidados de higiene e conforto aos residentes;
- b) Distribuir as refeições aos residentes;
- c) Responsabilizar-se pelo arranjo dos quartos;
- d) Colaborar nas atividades de animação/ocupação dos residentes;
- e) Distribuir e arrumar as roupas dos residentes;
- f) Acompanhar os residentes a consultas ou deslocações ao exterior;



g) Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo Diretor Técnico.

3 - Pessoal Administrativo:

Executar as funções de:

- a) Contabilidade, tesouraria e expediente;
- b) Correspondência;
- c) Arquivo;
- d) Recursos humanos, nomeadamente: elaborar contratos; proceder ao pagamento das remunerações do pessoal; organizar e manter atualizados os processos do pessoal; controlar a assiduidade e pontualidade do pessoal; colaborar na preparação do plano de férias, folgas e horários do pessoal.

4 - Rececionista:

- a) Receção;
- b) Atendimento telefónico.

5 - Enfermagem:

- a) Prestar toda a assistência aos residentes que careçam dos seus serviços;
- b) Preparar a medicação a distribuir pelos residentes;
- c) Fazer os registos necessários no processo clínico de cada residente.

6 - Médico:

- a) Consultas e encaminhamento, quando necessário, dos residentes para o Centro de Saúde ou Hospital;
- b) Efetuar o receituário.

7 - Trabalhador dos serviços gerais/Motorista:

Assegurar o transporte dos residentes nas deslocações ao exterior, auxiliando-os na entrada e saída da viatura.

8 - Pessoal da Cozinha:

8.1 - Cozinheiro:

- a) Tem como função preparar e confeccionar as seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar;
- b) Distribuir as refeições (por travessas);
- c) Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha e anexos com a colaboração dos ajudantes de cozinheiro;
- d) Colaborar na elaboração de ementas;
- e) Requisitar à dispensa os géneros necessários à confeção das refeições.

8.2 - Ajudante de Cozinheiro:

- a) Apoiar a preparação e confeção das refeições;
- b) Distribuir as refeições;
- c) Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
- d) Dar apoio ao serviço de refeitório;
- e) Substituir os cozinheiros nas suas faltas e impedimentos;
- f) Preparar suplementos.

9 - Auxiliar de Serviços Gerais:

- a) Proceder à lavagem e tratamento de roupas;
- b) Proceder à limpeza, higiene, arrumação de todo o edifício e de outras tarefas inerentes à sua função;

- c) Colaborar no apoio ao refeitório e na distribuição de alimentação nos quartos quando necessário.

#### **Artigo 37º**

##### **Formação**

1 - Para o desenvolvimento dos serviços e cuidados, a Instituição proporciona aos trabalhadores a frequência de formação inicial e contínua, adequada à categoria profissional e respetiva função desempenhada ou a desempenhar, nomeadamente através do Centro de Competências de Envelhecimento Ativo e do CEIS – Centro para a Economia e Inserção Social, que asseguram formação a título gratuito.

2 - A formação também é ministrada em contexto de trabalho.

#### **Artigo 38º**

##### **Acesso à informação**

De acordo com o legislado, a Anima Una tem afixado, na receção, os seguintes elementos:

- 1) Cópia da autorização de funcionamento;
- 2) Identificação da direção técnica;
- 3) Horários de funcionamento das atividades e serviços;
- 4) Mapa semanal das ementas, incluindo dietas;
- 5) Preçário e ou tabela da comparticipação familiar;
- 6) Publicitação dos apoios financeiros da segurança social, quando aplicável;
- 7) Referência à existência de livro de reclamações;
- 8) Placa identificativa da ERPI à entrada da mesma.

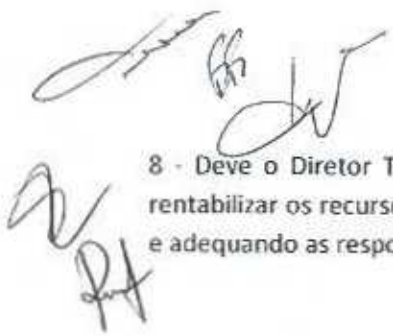
#### **Capítulo VI**

##### **SERVIÇOS PRESTADOS E FUNCIONAMENTO**

#### **Artigo 39º**

##### **Regras Gerais de Funcionamento**

- 1 - Os horários das refeições e das visitas constam do Regulamento Interno que está à disposição dos residentes, familiares e trabalhadores na receção;
- 2 - As dietas dos residentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;
- 3 - Os residentes devem comunicar ao Diretor Técnico sempre que pretendam ausentar-se do estabelecimento;
- 4 - A passagem de serviço, de turno para turno, deve ser feita, por escrito, em livro próprio de ocorrências;
- 5 - A fixação e pagamento das comparticipações financeiras dos residentes/família (mensalidades) devem reger-se pelas normas em vigor;
- 6 - A prestação de serviços deve ser reduzida a contrato escrito entre a Instituição e o residente/família;
- 7 - Existência de uma caixa na portaria da Instituição com indicação para os trabalhadores, residentes ou familiares formularem sugestões, reclamações e avaliação dos serviços;



8 - Deve o Diretor Técnico, autorizado pela Direção, estabelecer as parcerias locais possíveis, de forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a Instituição à comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as respostas às suas reais necessidades.

#### **Artigo 40º** **Direitos da Instituição**

1 - São direitos da Instituição:

- a) A Instituição reserva o direito de exigir o bom estado do edifício e dos seus equipamentos, sob pena de solicitar à família ou responsável pelo residente a devida reparação do dano;
- b) Tem a Instituição o direito de todos os meses, e até ao dia 10 de cada mês, exigir ao residente ou responsável o respetivo pagamento da mensalidade;
- c) O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização;
- d) Perante ausência de pagamentos superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do residente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso;
- e) Na eventualidade do nome da Instituição poder ser denegrido por injúria ou calúnia, por parte dos residentes e/ou familiares/responsáveis, procederá esta Instituição, através dos seus Órgãos Diretivos, ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial.

2 - A violação do disposto nas alíneas do número anterior, por parte dos residentes ou seus familiares, poderá originar a cessação do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados.

#### **Artigo 41º** **Deveres da Instituição**

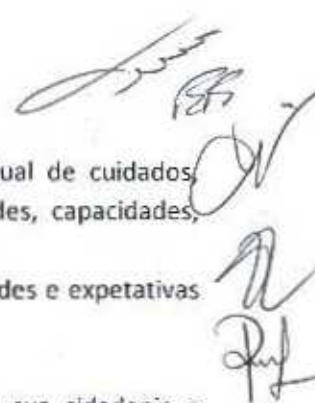
São deveres da Instituição:

- 1) Garantir o bom funcionamento da resposta social e assegurar o bem-estar dos residentes e o respeito pela sua dignidade humana, promovendo a participação dos mesmos na vida da Instituição;
- 2) Definir critérios que presidem à admissão dos residentes e atribuir prioridade aos candidatos social e economicamente mais desfavorecidos ou desprovidos de estruturas familiares de apoio;
- 3) Fornecer as refeições em qualidade e quantidade de acordo com as necessidades de cada residente;
- 4) Proporcionar aos seus residentes possibilidade de ocupação de acordo com os seus hábitos e aptidões;
- 5) Organizar o processo individual para cada residente ou candidato a residente da Instituição, e manter atualizado o processo do mesmo;
- 6) Zelar pelo asseio e ordem do espaço reservado ao funcionamento da ERPI.

#### **Artigo 42º** **Direitos das pessoas residentes**

A pessoa que reside em ERPI tem direito, nomeadamente, a:

- 1) Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
- 2) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
- 3) 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;

- 
- 4) 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, expectativas e preferências;
  - 5) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
  - 6) Ser tratada com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
  - 7) Ser informada e orientada sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
  - 8) Convidar e receber visitas de familiares e amigos, no horário estabelecido e nos lugares estipulados para tal (sala de visitas ou no caso de doença poderá ser no quarto, acompanhado por um colaborador da instituição; devendo a permanência circunscrever-se somente ao quarto/lugar do cliente).
  - 9) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
  - 10) Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informada sobre as mesmas.

#### **Artigo 43º**

##### **Deveres das pessoas residentes**

Constituem deveres das pessoas residentes, nomeadamente, os seguintes:

- 1) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
- 2) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes, bem como os funcionários da Instituição;
- 3) Cumprir o Regulamento Interno;
- 4) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
- 5) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- 6) Tratar os demais residentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.
- 7) Compaticipar nos custos dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido;
- 8) Respeitar os horários das refeições e das visitas;
- 9) Participar nas atividades programadas pela Instituição;
- 10) Avisar obrigatoriamente a instituição das saídas até às 16h do dia útil anterior;
- 11) Aquando da saída do residente preencher e assinar termo de responsabilidade;
- 12) Evitar discussões ou provocações desnecessárias. Serem tolerantes uns com os outros e aceitarem que todos são diferentes e como tal têm ideias e opiniões diferentes;
- 13) Zelar pela conservação do imóvel e de todo o material nele existente;
- 14) Comunicar ao responsável da Resposta Social quaisquer reclamações ou dúvidas que se refiram ao funcionamento dos serviços, a fim de lhes serem dadas todas as informações, bem como atender às suas sugestões;
- 15) Qualquer questão/ assunto a ser abordado deve ser comunicado na receção para respetivo agendamento.


#### **Artigo 44º**

##### **Direitos dos familiares e pessoas de referência**

Os familiares e pessoas de referência têm direito, nomeadamente, a:

- 1) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;
- 2) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do residente, caso este o deseje;



- 
- 3) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao residente, com a devida autorização do próprio;
  - 4) Visitar o residente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.

#### **Artigo 45º**

##### **Deveres dos familiares e pessoas de referência**

Constituem deveres dos familiares e pessoas de referência, nomeadamente, os seguintes:




- 1) Cumprir o Regulamento Interno;
- 2) Colaborar com a equipa;
- 3) Respeitar a privacidade e intimidade dos residentes;
- 4) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- 5) Tratar os residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- 6) Avisar obrigatoriamente a instituição das saídas dos residentes até às 16h do dia útil anterior;
- 7) Aquando da saída do residente, preencher e assinar termo de responsabilidade;
- 8) Facultar à instituição, no início de cada mês, os materiais que o residente necessita para o seu bem-estar: medicamentos, fraldas (no caso de ser a família a adquiri-las deve garantir que sejam de qualidade), etc.;
- 9) Numa emergência é dever do responsável acompanhar o residente (salvo situação de impossibilidade devidamente fundamentada) e fornecer à instituição informação clínica referente à consulta/intervenção, nos termos do pedido facultado previamente pela instituição;
- 10) Comunicar ao responsável da Resposta Social quaisquer reclamações ou dúvidas que se refiram ao funcionamento dos serviços, a fim de lhes serem dadas todas as informações, bem como atender às suas sugestões;
- 11) Qualquer questão/assunto a ser abordado deve ser comunicado na receção para respetivo agendamento.

#### **Artigo 46º**

##### **Direitos, deveres e garantias da entidade patronal e dos colaboradores**

1 - Deveres da entidade patronal:

- a) Cumprir o disposto no contrato de trabalho e na legislação de trabalho aplicável;
- b) Respeitar e tratar com urbanidade e probidade o colaborador;
- c) Pagar pontualmente a retribuição;
- d) Proporcionar boas condições de trabalho, tanto do ponto de vista físico, como moral;
- e) Contribuir para a elevação do nível de produtividade do colaborador, nomeadamente proporcionando-lhe formação profissional;
- f) Respeitar a autonomia técnica do colaborador que exerça atividades cuja regulamentação profissional a exija;
- g) Possibilitar o exercício de cargos em organizações representativas dos colaboradores, bem como facilitar o exercício, nos termos legais, de atividade sindical na instituição;
- h) Prevenir riscos e doenças profissionais, tendo em conta a proteção da saúde e a segurança do colaborador, devendo indemnizá-lo dos prejuízos resultantes de acidentes de trabalho e doenças profissionais, transferindo a respetiva responsabilidade para uma seguradora;
- i) Adotar, no que se refere à higiene, segurança e saúde no trabalho, as medidas que decorram para a instituição da aplicação das prescrições legais e convencionais vigentes;


- 
- 
- 
- j) Fornecer ao colaborador a informação e a formação adequadas à prevenção de riscos de acidente e doença e proporcionar aos colaboradores as condições necessárias à realização do exame médico anual;
  - k) Passar certificados de trabalho;
  - l) Promover e disponibilizar formação adequada aos colaboradores nos termos da legislação em vigor.

2 - Deveres dos colaboradores:

- a) Observar o disposto no contrato de trabalho e nas disposições legais e convencionais que o regem;
- b) Respeitar e tratar com urbanidade e probidade o empregador, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a instituição;
- c) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
- d) Realizar o trabalho com zelo e diligência;
- e) Cumprir as ordens e instruções do empregador em tudo o que respeite à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias;
- f) Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações relativas à instituição ou residentes, salvo no cumprimento de obrigação legalmente instituída;
- g) Velar pela conservação e boa utilização dos bens, equipamentos e instrumentos relacionados com o seu trabalho;
- h) Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços prestados pela instituição e para a melhoria do respetivo funcionamento, designadamente participando com empenho nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela entidade patronal;
- i) Zelar pela sua segurança e saúde, submetendo-se, nomeadamente, ao exame médico anual e aos exames médicos, ainda que ocasionais, para que seja convocado;
- j) O dever de obediência a que se refere a alínea e), respeita tanto às ordens e instruções dadas diretamente pelo empregador como às emanadas dos superiores hierárquicos do colaborador, dentro dos poderes que por aquele lhes forem atribuídos.

3 - É proibido ao empregador:

- a) Opor-se, por qualquer forma, a que o colaborador exerça os seus direitos, bem como despedi-lo, aplicar-lhe outras sanções ou tratá-lo desfavoravelmente por causa desse exercício;
- b) Obstar, injustificadamente, à prestação efetiva do trabalho;
- c) Exercer pressão sobre o colaborador para que atue no sentido de influir desfavoravelmente nas condições de trabalho dele ou dos companheiros;
- d) Diminuir a retribuição, baixar a categoria ou transferir o colaborador para outro local de trabalho, salvo nos casos legal ou convencionalmente previstos;
- e) Ceder colaboradores do quadro de pessoal próprio para utilização de terceiros, salvo nos casos especialmente previstos;
- f) Obrigar o colaborador a adquirir bens ou a utilizar serviços fornecidos pelo empregador ou por pessoa por ele indicada;
- g) Explorar, com fins lucrativos, quaisquer cantinas, refeitórios, economatos ou outros estabelecimentos diretamente relacionados com o trabalho para fornecimento de bens ou prestação de serviços aos colaboradores;
- h) Fazer cessar o contrato e readmitir o colaborador, mesmo com o seu acordo, havendo o propósito de o prejudicar em direitos ou garantias decorrentes da antiguidade.



#### Artigo 47º

##### Contacto com Familiar ou Pessoa Responsável pelo Residente

- 1 - Os familiares ou pessoas mais próximas dos residentes, serão contactados quando se justificar: por motivos de inadaptação, por manifestação do residente, por problemas de saúde ou falecimento, etc.
- 2 - Se o residente viver só e não tiver familiares ou alguém que se interesse por ele, e no caso de surgir qualquer complicação, de foro da saúde (internamento em centro hospitalar, exames médicos, etc.), ou falecimento, a responsabilidade de proceder às medidas necessárias será assumida pela ERPI.
- 3 - Sempre que se justifique, os familiares/responsáveis poderão ser chamados a colaborar no apoio a prestar aos residentes, nomeadamente na identificação das roupas de uso pessoal, de forma a evitar trocas, e ainda acompanhamento ao hospital ou consulta médica, assim como nas despesas com medicamentos e material de incontinência de acordo com o estabelecido na altura da admissão.

#### Artigo 48º

##### Funeral

- 1 - Em caso de falecimento de algum residente, o responsável será avisado para que seja providenciado o funeral e os bens serão entregues aos seus herdeiros legítimos.
- 2 - As despesas com o funeral e sufrágio do residente ficam ao encargo dos seus familiares ou responsáveis.
- 3 - No caso de os residentes ou seus familiares não possuírem possibilidades económicas, a Instituição poderá assumir os encargos dos residentes.

#### Artigo 49º

##### Roupa e haveres pessoais

- 1 - Os residentes deverão fazer-se acompanhar da roupa e haveres que considerem indispensáveis ao seu uso pessoal.
- 2 - Os residentes que disponham de valores não monetários e monetários poderão solicitar que os mesmos fiquem à guarda da ERPI.
- 3 - Os bens que ficam à guarda da ERPI serão registados no ato da entrega. Todos os bens que não forem registados ficam excluídos da responsabilidade da ERPI.
- 4 - No caso de desistência, serão devolvidos, ao residente, todos os seus bens. Caso queira entregar bens e valores à Instituição poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

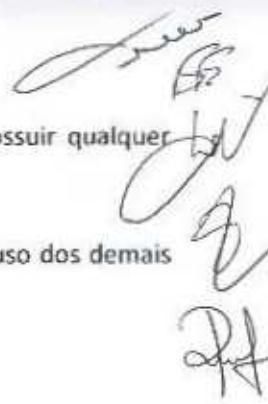
#### Artigo 50º

##### Proibições

- 1 - Na eventualidade do residente ser fumador, é-lhe expressamente proibido fumar no interior das instalações do ERPI.

2 - É-lhe igualmente proibido usar ou acender qualquer lamparina ou fogão, bem como possuir qualquer alimento de fácil deterioração no interior do seu quarto.

3 - O residente fica também impedido de possuir qualquer bebida alcoólica para seu uso ou uso dos demais residentes e de ter qualquer espécie de animal de estimação.



**Artigo 51º**  
**Direitos de Imagem**

Não é permitido fotografar, postar qualquer imagem dos residentes/funcionários e instalações da ERPI, sem autorização dos responsáveis.

**Artigo 52º**  
**Voluntários**

- 1 - A direção nomeará um responsável pelo desenvolvimento do voluntariado na Instituição.
- 2 - Os direitos e deveres do voluntário e da Instituição fazem parte integrante do Regulamento Interno do Voluntariado.

**Artigo 53º**  
**Documentação**

**1 - Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, a Anima Una possui Livro de Reclamações em formato físico, que poderá ser solicitado na Recepção, sempre que desejado, assim como Livro de Reclamações em formato eletrónico, disponível em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt).

**2 - Registo de Ocorrências**

A Instituição dispõe de uma plataforma informática de Registo de Atividades/Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

**3 - Espaço de Opinião**

Existe uma caixa em lugar recatado, mas com acesso a todos os interessados, onde poderão ser apresentados elogios, sugestões ou queixas por parte dos diversos intervenientes, funcionando também como local de recolha de questionários de satisfação a que respondam residentes, familiares e colaboradores, com vista a um bom funcionamento dos serviços, sendo assegurada a devida privacidade e anonimato.

**4 - Gestão de Comportamentos e Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos**

A Instituição elaborou um Manual para fazer face a eventuais situações relacionadas com a gestão e prevenção de situações de negligência e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos.

**5 - Manual de Acolhimento do Residente**

Existe um Manual de Acolhimento que foi criado para facilitar a integração do residente na Instituição, com informações sobre a estrutura interna, recursos humanos disponíveis, serviços prestados, instalações, normas, regras e procedimentos que o ajudarão a familiarizar-se rapidamente com a Anima Una.

## Capítulo VII

### Disposições finais

#### Artigo 54º

##### Alterações ao presente Regulamento

O presente Regulamento será revisto sempre que se verificarem alterações no funcionamento da ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.

#### Artigo 55º

##### Integração de lacunas

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

#### Artigo 56º

##### Foro competente

Em caso de conflito, o foro competente é o tribunal judicial da comarca de Braga.

#### Artigo 57º

##### Aprovação e entrada em vigor

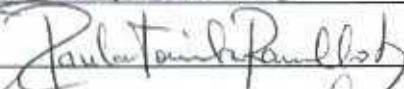
- 1 - Este Regulamento Interno foi revisto e aprovado pela Direção em 11 de novembro de 2024.
- 2 - Será enviado ao Instituto da Segurança Social de Braga para conhecimento.
- 3 - Entrará em vigor em 01 de janeiro de 2025, cumprindo-se o prazo de 30 dias antes da entrada em vigor, conforme determina o nº 39 do Decreto-lei nº 33/2014 de 4 de março.
- 4 - Será disponibilizado no site da Instituição e colocado na receção para consulta dos residentes, familiares, representantes legais e trabalhadores da Instituição.

Anima Una – Associação de Apoio Social  
A Direção,

Presidente



Vice-Presidente



Secretário



Tesoureiro



Vogal

