LAZARUS

CENTRO SOCIAL DA PARÓQUIA DE SÃO LÁZARO

REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

ERPI

Revisão nº: 2

Ano: 2026

ÍNDICE

CAPÍTULO I **4**
Artigo 1.º 4
Artigo 2.º 4
Artigo 3.º 5
Artigo 4.º 5
Artigo 5.º 6
CAPÍTULO II **6**
Artigo 6.º 6
Artigo 7.º 7
Artigo 8.º 7
Artigo 9.º 8
Artigo 10.º 9
Artigo 11.º 9
Artigo 12.º 12
Artigo 13.º 12
Artigo 14.º 13
Artigo 15.º 13
Artigo 16.º 14
CAPÍTULO III **14**
Artigo 17.º 14
Artigo 18.º 15
Artigo 19.º 16
Artigo 20.º 17
Artigo 21.º 18
Artigo 22.º 18
Artigo 23.º 19
Artigo 24.º 19
Artigo 25.º 19
CAPÍTULO IV **20**
Artigo 26.º 20
Artigo 27.º 20
Artigo 28.º 21
CAPÍTULO V **22**
Artigo 29.º 22
Artigo 30.º 23
Artigo 31.º 23
Artigo 32.º 23
Artigo 33.º 24
CAPÍTULO VI **24**
Artigo 34.º 24
Artigo 35.º 24
Artigo 36.º 25
Artigo 37.º 25

"Deus quis honrar os pais nos filhos e firmou sobre eles a autoridade da mãe. Quem honra seu pai obtém o perdão dos pecados e acumula um tesouro quem honra sua mãe. Quem honra o pai encontrará alegria nos seus filhos e será atendido na sua oração. Quem honra seu pai terá longa vida, e quem lhe obedece será o conforto de sua mãe. Filho, ampara a velhice do teu pai e não desgostes durante a sua vida. Se a sua mente enfraquece, sê indulgente para com teu pai nunca será esquecida e converter-se-á em desconto dos teus pecados."

Ben-Sirá 3, 3-7.14-17

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º
Denominação/Natureza

O Centro Paroquial de Fraternidades Cristã e de Solidariedade Social também igualmente designado por Centro Social da Paróquia de S. Lázaro é uma associação de fiéis, ereta em pessoa jurídica canónica constituída por decreto de autoridade eclesiástica em 7 de Setembro de 1982. Fica integrado na ordem civil como Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), segundo o decreto-lei nº 119/83, e tem sede na rua Sá de Miranda, paróquia de S. Lázaro, concelho de Braga.

O Centro Social da Paróquia de S. Lázaro tem por objetivo primordial contribuir para a promoção integral da pessoa humana, cooperando com os serviços públicos competentes ou com as Instituições Particulares, num espírito de solidariedade humana, cristã e social.

O Centro Social de S. Lázaro tem acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Braga, para a resposta social de Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas - ERPI.

Artigo 2.º
Legislação

Os princípios legislativos pelos quais se regem a resposta social são os seguintes:

1. Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de Novembro e pela Lei n.º 76/2015, de 28 de Julho), que aprova os Estatuto das IPSS;
2. Despacho Normativo n.º 75/92 de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre IPSS e o Ministérios da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
3. Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida

entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas;

4. Portaria n.º 67/2012, de 21 de Março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as ERPI's;
5. Decreto-Lei nº 33/2014, de 4 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional.
6. Protocolo Cooperação em vigor;
7. Circulares de Orientação técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
8. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Artigo 3.º
Âmbito/Fins ERPI

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, doravante designada por ERPI, é uma resposta social vocacionada para prestar apoio aos idosos, através de alojamento coletivo temporário ou permanente, em situação de maior risco de perda independência e/ou autonomia. Neste contexto, a ERPI do Centro Social da Paróquia de S. Lázaro destina-se a receber e a prestar apoio a idosos de ambos os sexos em regime de residência permanente, que não têm apoio familiar nos seus derradeiros anos de vida.

Artigo 4.º
Objetivos

Constituem objetivos da ERPI:

1. Proporcionar os serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
2. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
3. Combater situações de isolamento e falta de apoio (social e familiar) em que muitas pessoas vivem;
4. Promover a intergeracionalidade;

5. Proporcionar aos Utentes uma habitação condigna de forma a garantir-lhes uma vida confortável num ambiente calmo e humanizado;
6. Estimular as relações entre Utentes e Utente/família;
7. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo.

Artigo 5.º

População-Alvo

A ERPI destina-se prioritariamente:

1. A pessoas idosas, com idade superior a 65 anos, cuja situação de saúde, social, económica e familiar, não lhes permita permanecer no seu domicílio;
2. A pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
3. Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE INSCRIÇÃO E ADMISSÃO DOS UTENTES

Artigo 6.º

Condições de Admissão

A ERPI admite utentes que cumulativamente observem as seguintes condições:

1. Inscrição prévia nos serviços administrativos;
2. Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excecionais, a considerar individualmente, após estudo pela equipa técnica da ERPI 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;

Artigo 7.º
Critérios de Admissão

1. Os utentes/clientes são admitidos na ERPI, observando os seguintes critérios de prioridade;
    a) Ser residente na Paróquia de S. Lázaro;
    b) Frequentar outra resposta social da Instituição;
    c) Ausência apoio/retaguarda familiar;
    d) Situações de vulnerabilidade socioeconómico e de isolamento;
    e) Situação encaminhada pelos serviços de Segurança Social, Unidades cuidados continuados, Hospital, Centros de Saúde e outras IPSS;
    f) Ordem de inscrição – fator de desempate nos critérios anteriores.
2. A prioridade de cada admissão será encontrada pela ponderação dada aos itens das alíneas do artigo anterior, cabendo sempre a decisão à Direção. Casos excecionais são analisados, ponderados e decididos pela Direção.

Artigo 8.º
Processo de Admissão

1. O pedido de admissão será formulado pela pessoa candidata à ERPI, pelo seu responsável ou representante legal ou por via Institucional;
2. A pessoa candidata preenche por si ou pelo seu responsável ou representante legal a Ficha de Inscrição, candidatando-se desta forma á referida resposta social;
3. No ato de inscrição, juntamente com a ficha de inscrição, deverão ser entregues cópias dos seguintes documentos:
    a) Bilhete de Identidade/Cartão Cidadão
    b) Cartão Serviço Nacional de Saúde ou de subsistema a que pertença (ADSE ou outros);
    c) Cartão de Beneficiário ou Pensionista (NISS);
    d) Cartão de Contribuinte;

e) Comprovativo atualizado da reforma ou pensões do Idoso/a;
f) Comprovativo IRS;
g) Historial Clínico
h) Bilhete de Identidade/Cartão Cidadão e Cartão de Contribuinte (NIF) do responsável ou seu representante legal.

4. O processo de admissão só é considerado válido com a entrega de todos os documentos pedidos, no ato de inscrição;
5. A admissão do Utente/Cliente é validada pela Direção, após apresentação dos casos pelo/a Diretor(a) Técnico(a). A validação é efetivada através da formulação de um contrato de prestação de serviços celebrado entre a Instituição, o utente e/ou os responsáveis;
6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta;
7. As admissões terão um carácter experimental nos primeiros 30 dias, após os quais se tornarão ou não definitivas em função das condições de adaptação do idoso à Instituição.
8. Os utentes candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria.

Artigo 9.º
Processo Individual do Utente

1. Para cada Utente/Cliente será organizado, e permanentemente atualizado, um processo individual cujos dados são confidenciais e de acesso restrito. No processo individual do cliente/utente constam:
   a) Ficha de Inscrição e fotocópia dos documentos apresentados;
   b) Plano Cuidados;
   c) Contrato de Prestação de Serviços;
   d) Todas as informações consideradas relevantes à sua situação.

2. O processo individual do Utente/Cliente é de acesso restrito e deve ser permanentemente atualizado.

Artigo 10.º
Contrato Prestação Serviços

1. No ato de admissão será assinado o Contrato de Prestação de Serviços, onde se especificam:
    a. Serviços a prestar;
    b. Obrigações e direitos de ambas as partes (Instituição e Utente e/ou seu Responsável);
    c. Comparticipação familiar mensal;
    d. Período de início e vigência do contrato;
2. O Contrato Prestação de Serviços é assinado em triplicado entre a Instituição, o Utente/Cliente e/ou seu Responsável. Após a assinatura entre as partes, é entregue uma cópia ao utente/cliente, a segunda ao seu responsável e a terceira fará parte integrante do processo individual do utente/cliente;
3. Sempre que se verifiquem alterações ao contrato, o mesmo é sujeito à aprovação das partes, através de adenda ao mesmo, que passa a constar do processo individual do utente/cliente;
4. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os/as clientes e seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral conhecimento e adesão;
5. Sempre que o/a Utente/Cliente não possa assinar o contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, será o mesmo assinado pelo(a) familiar ou pelo(a) seu/sua responsável, como se este assinasse em seu nome próprio e escrever-se o termo de rogo.

Artigo 11.º
Mensalidade

1. A comparticipação familiar mensal é determinada pela aplicação de uma

percentagem sobre o rendimento do Utente variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência;

2. O cálculo do rendimento "per capita" do agregado familiar é realizado de acordo com os rendimentos e despesas do Utente, de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = RAF/12 - D$$

Sendo:

RC- Rendimento "per capita".

RAF – Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado).

D – Despesas mensais fixas (saúde, transportes públicos e renda de casa).

3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
   a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
   b) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferençai auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se

considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;

c) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;

d) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
   a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
   b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
5. À comparticipação apurada nos termos do nº 1 deste ARTIGO, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o nº de elementos chamados á responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do utente e familiares exceder o valor de 120% do valor de referência previsto no Protocolo de Cooperação;
6. A comparticipação familiar mensal será reduzida em 10% quando se verifica a ausência (devidamente justificada) do utente por períodos superiores a 15 dias não interpolados.
7. A comparticipação familiar mensal será revista anualmente no início de cada ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar. No início de cada ano civil, solicitamos aos utentes/clientes a atualização dos seus comprovativos de

rendimentos e despesas. A não apresentação dos mesmos implica a aplicação da comparticipação máxima.

8. O pagamento, de outras atividades/serviços não contratualizados e que não estão incluídos na comparticipação familiar mensal, é efetuado conjuntamente com a mensalidade do mês seguinte
9. O pagamento das mensalidades deverá ser efetuado nos Serviços Administrativos ou por transferência bancária, até ao dia 10 do mês a que respeitam.

Artigo 12.º
Comparticipação Familiar Mensal Não Abrangida pelo Acordo de Cooperação

Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do utente e/ou familiar, desde que não ultrapasse o Custo Medio por Utente (devidamente afixado) registado no ano anterior.

Artigo 13.º
Caução

1. Sempre que um utente dê entrada pela primeira vez na ERPI, é exigido o adiantamento de uma mensalidade, como caução, por parte do utente, no valor igual à comparticipação apurada nos termos do n.º 1, do artigo 11.º do presente Regulamento;
2. A caução será paga no momento da celebração do contrato de prestação de serviços;
3. Caso não seja possível a entrega desse adiantamento, o montante enunciado no ponto 1 do presente artigo, será repartido em prestações, em acordo com o utente/responsável, e adicionado à mensalidade;
4. A aplicabilidade do ponto 3 do presente artigo, não impossibilita, nem condiciona o acesso do utente à ERPI;

5. A Caução será objeto de devolução nos casos em que não existam quaisquer dívidas perante a Instituição;
6. Caso existam dívidas, e as mesmas sejam inferiores ao montante caucionado, será restituído o valor remanescente;
7. Caso existam dívidas, e as mesmas sejam superiores ao montante caucionado, o valor será utilizado para amortizar o valor em débito.

Artigo 14.º
Outros Pagamentos

Na comparticipação familiar mensal não estão incluídos todos os outros serviços, tais como: encargos com medicamentos, suplementos alimentares, fraldas, material de enfermagem/médico (sondas nasogástricas, algálias, pensos de tratamento especifico), ajudas técnicas, transportes de ambulância, consultas e exames especialidade privadas, taxas moderadoras, entre outros que serão suportados pelos utentes e/ou seus familiares/representante legal ou pela Instituição, de acordo com o estabelecido no momento da admissão, expresso no Contrato de Prestação de Serviços.

Artigo 15.º
Processo de admissão/acolhimento

1. Os utentes/clientes são admitidos de segunda a sexta-feira, em dias úteis das 9.00h às 16.00h;
2. No ato de Admissão o idoso deverá ser acompanhado pela família e pelo responsável/representante legal. Serão conduzidos em visita guiada pelas instalações, onde lhes será dado a conhecer o ambiente institucional, os serviços e condições gerais da ERPI;
3. Por necessidade de serviço (questões de saúde ou outras), ou sempre que se justifique, os utentes poderão ser transferidos de quarto;
4. Procede-se no ato de admissão à receção das roupas, da medicação do utente e dos seus bens/objetos pessoais (que ficarão registados em documento próprio);

5. No momento da admissão do utente na ERPI, e sempre que se justifique posteriormente, a roupa pessoal do utente será identificada através de **etiquetas térmicas personalizadas com o respetivo nome**, aplicadas pela instituição. Esta medida visa prevenir extravios e trocas de vestuário, assegurando uma melhor organização do serviço de lavandaria.
   O custo inerente à produção e aplicação das etiquetas será da **responsabilidade do utente e/ou da família ou representante legal**, sendo devidamente comunicado.
6. Deverá ser entregue no ato de admissão um relatório médico (médico família e/ou de especialidade) onde especifique:
   a) Terapêutica do Utente (devidamente assinada pelo médico prescritor);
   b) Historial clínico e de saúde;
   c) Exames complementares de diagnóstico.

Artigo 16.º
Cessação ou Suspensão da Prestação de Serviços

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
   a) Acordo das partes no qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
   b) Falecimento do(a) Utente/cliente,
   c) Revogação por uma das partes;
   d) Incumprimento das cláusulas contratuais e do Regulamento Interno;
   e) Inadaptação do(a) utente/cliente.
2. Considera-se justa causa, nomeadamente:
   a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
   b) Desrespeito pelas regras da ERPI, equipa técnica ou demais funcionários;
3. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por falecimente do Utente/Cliente;
4. Por denúncia, o Utente/Cliente tem de informar a Instituição com antecedência de 30 dias e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

CAPÍTULO III

NORMAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 17.º

Instalações

1. A ERPI do Centro Social da Paróquia de S. Lázaro está sediada na Rua 25 de Abril e as suas instalações, são compostas por:
    a. Receção;
    b. Gabinete de Direção;
    c. Gabinete Técnico;
    d. Gabinete Médico e Enfermagem;
    e. Sala de convívio/estar;
    f. Sala de Visitas;
    g. Sala de atividades;
    h. Biblioteca;
    i. Cabeleireiro;
    j. Quartos Individuais e Duplos, com instalações sanitárias;
    k. Refeitório;
    l. Copas;
    m. Cozinha;
    n. Lavandaria;
    o. Instalações sanitárias;
    p. Pátio exterior.
2. A resposta social da ERPI tem capacidade para 62 utentes/clientes.

Artigo 18.º

Horários

1. O Horário de funcionamento da ERPI é de 24h por dia, todos os dias da semana;
2. O horário das refeições está organizado da seguinte forma:
    a) Pequeno-Almoço – Das 8:00h às 10:00h;
    b) Almoço – Das 12:00h às 13:00h;
    c) Lanche – Das 16:00h às 17:00h

d) Jantar – Das 19:00h às 20:00h;

e) Ceia – 22:00h.

3. Os horários estabelecidos poderão não ser cumpridos pelos Utentes/clientes, em situações atendíveis pela Direção técnica, Coordenação e/ou Direção;

Artigo 19.º

Serviços Prestados

1. Alimentação
   a) A dieta dos Utentes/clientes, sempre que prescritas pelo médico e/ou solicitada pelos mesmos ou suas famílias, é de cumprimento obrigatório;
   b) A ementa é fixada todas as semanas em local visível e apropriado para que os Utentes/clientes tenham conhecimento da mesma.
   c) No sentido de fornecer uma alimentação equilibrada, os familiares ou visitas que queiram trazer alimentos para oferecer aos Utentes/clientes devem obrigatoriamente entregá-los às colaboradoras que colocam a respetiva identificação para depois serem distribuídos em momento adequado.
2. Alojamento
   a) A ERPI do Centro Social da Paróquia de S. Lázaro dispõe de quartos Individuais e duplos;
   b) Os Utentes/Clientes serão alojados de acordo com a disponibilidade da Instituição no momento;
   c) No caso dos casais serão alojados em comum;
   d) Por necessidade de serviço (questões de saúde ou outras), ou sempre que se justifique, os Utentes poderão ser transferidos de quarto.
3. Cuidados Higiene
   a) As colaboradoras asseguram aos utentes/clientes os necessários cuidados de higiene e conforto diariamente, e sempre que necessário, fomentando e estimulando a sua autonomia e a manutenção das suas capacidades.
4. Atividades de Animação e Socialização
   a) O serviço de animação/ocupação tem por objetivo estimular o espírito de convivência e confraternização entre os utentes/clientes da ERPI através da promoção de um conjunto diversificado de atividades;

b) Estas atividades são planeadas pelo Sector de Animação sob a supervisão do Diretor(a) Técnico(a), tentando sempre envolver os idosos na sua organização sempre que o seu estado de saúde o permita.

5. Cuidados de Enfermagem e de Saúde
   a) A ERPI assegura os cuidados básicos de enfermagem, quando necessário;
   b) Os utentes/clientes da ERPI são acompanhados a consultas médicas (rotina e/ou especialidade) e exames auxiliares de diagnóstico pelos familiares/responsável;
   c) A resposta social ERPI só se responsabiliza por administrar medicamentos mediante a apresentação de prescrição médica;
   d) Os medicamentos podem ser fornecidos pelos seus familiares/responsáveis (devem ser entregues preparados em blisters) ou diretamente pela Instituição sendo o pagamento assegurado pelo utente/familiares ou responsáveis, mensalmente na data do pagamento da comparticipação familiar mensal;
   e) Em caso de agravamento do estado de saúde ou doença súbita os utentes/clientes serão encaminhados a cuidados/unidades de saúde (centro de saúde, hospital), acompanhados pelas colaboradoras da Instituição e as pessoas próximas ou de referência serão imediatamente avisados da ocorrência e responsáveis pelo devido acompanhamento do utente;
6. Tratamento Roupa
   a) A limpeza e tratamento das roupas são feitos na lavandaria da Instituição.

Artigo 20.º
Visitas

1. Por razões que se prendem com o normal funcionamento da ERPI, o horário normal das visitas decorre de:
   a) 2ª a Domingo das 14:00h às 18h.
2. Durante o período de visita aos Utentes/clientes só poderão entrar dois familiares por Utente e deverão procurar manter um comportamento que se paute pelas normas morais e de convivência social;

3. As visitas são de registo obrigatório;
4. As visitas são recebidas e decorrem na Sala de Visitas da Instituição;
5. Para visitas nos quartos dos utentes totalmente dependentes, apenas com consentimento da direção.

Artigo 21.º

Haveres Pessoais

1. Os bens que ficam à guarda da ERPI serão registados no ato de entrega em documento próprio e guardado no processo individual;
2. Todos os bens que não foram registados ficam excluídos da responsabilidade da ERPI;
3. No caso de desistência serão devolvidos, ao Utente/cliente, todos os seus bens;
4. Em caso de falecimento os bens serão entregues aos seus herdeiros legítimos.

Artigo 22.º

Saídas

1. Os Utentes/clientes podem sair diariamente das instalações da ERPI desde que estejam em condições físicas e psíquicas e desde que o comuniquem á colaboradora de serviço;
2. Os Utentes que se encontrem física e mentalmente debilitados só terão permissão para sair se acompanhados por um familiar ou pessoa amiga que se responsabilize pelo seu regresso e sempre com conhecimento da colaboradora de serviço;
3. Todas as saídas devem ser registadas em documento disponibilizado para o efeito, na receção da ERPI.

Artigo 23.º

Saída do Utente por Rescisão Contratual ou Falecimento

1. Em caso de rescisão do contrato ou falecimento do utente, a Instituição informará o familiar responsável ou representante legal para as diligências consideradas necessárias.
2. Todas as despesas não abrangidas pela mensalidade ou previstas no presente Regulamento Interno, incluindo as inerentes ao falecimento do utente, são da responsabilidade do utente, do responsável contratual ou do representante legal.

Artigo 24.º

Infrações e Penalidades

3. Na eventualidade do Utente/cliente não cumprir o presente regulamento ou praticar qualquer ato ou atitude que coloque em causa o respeito pela pessoa, sua integridade, dignidade e bens ou provoquem danos a outros utentes/clientes será aplicada as seguintes penalidades:
   a) Advertência verbal;
   b) Advertência escrita e comunicação aos familiares/responsáveis;
   c) Instauração de processo disciplinar;
   d) Exclusão.
4. As penas, quer de advertência quer de exclusão, são da exclusiva competência da Direção, do Centro Social da Paróquia de S. Lázaro, após ouvidos todos as partes envolvidos na ocorrência.

Artigo 25.º

Proibições

1. Na eventualidade do Utente/cliente ser fumador, é-lhe expressamente proibido fumar no interior das instalações da 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 Utente/cliente fica também impedido de possuir qualquer bebida alcoólica para seu uso ou uso dos demais Utentes/clientes e de ter qualquer espécie de animal de estimação.

CAPÍTULO IV
DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

Artigo 26.º
Deveres dos Utentes

Constituem deveres dos Utentes/clientes da ERPI os seguintes pontos:

a) Respeitar e cumprir as normas expressas no presente regulamento, bem como de outras decisões relativas ao funcionamento da ERPI;
b) Tratar com respeito e dignidade os demais Utentes/clientes, bem como os colaboradores e responsáveis da ERPI;
c) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
d) Contribuir para um bom relacionamento e ambiente de solidariedade.
e) Comunicar ao responsável da ERPI quaisquer reclamações ou dúvidas que se refiram ao funcionamento dos serviços da ERPI, a fim de lhes serem dadas todas as informações bem como atender às suas sugestões;
f) Zelar pela conservação do imóvel e de todo o material nele existente;
g) Serem tolerantes uns com os outros e aceitarem que todos são diferentes e como tal têm ideias e opiniões diferentes;
h) Comunicar por escrito á Direção, com antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

Artigo 27.º
Direitos dos Utentes

Constituem direitos dos Utentes/clientes da ERPI os seguintes pontos:

a) Beneficiar de todos os serviços colocados à sua disposição e adequados à sua situação, de forma a garantir o seu bem-estar e qualidade de vida;
b) Ser tratados com respeito pelos demais Utentes/clientes bem como pelos funcionários e Responsáveis da ERPI;
c) Ver respeitada a sua individualidade, intimidade e privacidade;
d) À prestação dos serviços solicitados e contratados para a satisfação das suas necessidades;
e) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
f) Entrar e sair da ERPI, dentro do seu horário de funcionamento (salvo indicação em contrário);
g) A inviolabilidade da correspondência;
h) Receber visitas de familiares e amigos, no horário estabelecido;
i) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
j) Dirigir qualquer reclamação aos responsáveis da ERPI.

Artigo 28.º

Deveres das Visitas/Familiares

Constituem deveres dos visitantes da ERPI os seguintes pontos:

a) Tratar todos os colaboradores da Instituição com respeito, não perturbando o silêncio dos outros Utentes/clientes;
b) Respeitar os horários e regras de funcionamento praticados pela ERPI, bem como a privacidade e bem-estar dos outros Utentes/clientes;
c) Comunicar aos colaboradores a saída e tempo de ausência do Utentes/Clientes;
d) Aquando da sua chegada, informar o colaborador de serviço.

CAPÍTULO V
DA INSTITUIÇÃO

Artigo 29.º
Direitos e Deveres da Instituição

1. São direitos da Instituição:
   a) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
   b) A suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário á eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem própria Instituição.
2. São deveres da Instituição:
   a) Fornecer as refeições em qualidade e quantidade de acordo com as necessidades de cada Utente/cliente;
   b) Garantir a qualidade na prestação dos serviços solicitados pelos Utentes/clientes e/ou suas Famílias;
   c) Zelar pelo asseio e ordem do espaço reservado ao funcionamento do Centro de Dia;
   d) Garantir o bom funcionamento da resposta social, assegurando o bem-estar dos Utentes/clientes;
   e) Proporcionar aos seus Utentes/clientes possibilidades de ocupação de acordo com os seus hábitos e aptidões;
   f) Organizar, e manter atualizado, o processo individual de cada Utente/Cliente;
   g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos do Utente/Cliente.

Artigo 30.º

Recursos Humanos

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

Artigo 31.º

Direção/Coordenação Técnica

1. A ERPI é orientada pela Direção do Centro Social da Paróquia de S. Lázaro, que poderá eleger um dos seus elementos para orientação e supervisão de toda a atividade da resposta social;
2. A Direção/coordenação Técnica desta resposta social compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em local visível e a quem compete, a responsabilidade de dirigir o serviço e pelo funcionamento geral do mesmo.

Artigo 32.º

SGQ e HACCP

1. Divulgar e promover as Políticas de Qualidade dentro da Instituição
2. Garantir que todos os colaboradores entendem, implementam e mantêm a política de Segurança Alimentar
3. Tratar reclamações e não conformidades relativas ao HACCP
4. Dinamizar o cumprimento da Política de Segurança Alimentar e implementação do sistema
5. Rever o Manual de HACCP e procedimentos
6. Efetuar levantamento de necessidades de formação e acolhimento de novos colaboradores
7. Gerir a realização das auditorias de segurança alimentar.

Artigo 33.º

Proteção de Dados

1. A informação obtida, desenvolvida ou reproduzida pelo Centro Social da Paróquia de S. Lázaro é totalmente confidencial e de acesso restrito, conforme RGPD. Os dados pessoais dos utentes não podem ser partilhados fora das necessidades previstas, a não ser que seja dada autorização pela parte implicada.
2. Os colaboradores que trabalhem com dados pessoais relativos a cuidados individuais ou que tenham acesso a esses dados, devem respeitar a privacidade e a integridade da pessoa, em conformidade com o disposto na lei n.º 67/98, de 26 de outubro, que transpõe para a ordem jurídica portuguesa a diretiva n.º 95/46/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de Outubro de 1995, relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais e à livre circulação desses dados.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 34.º

Alterações ao Presente Regulamento

O presente Regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da ERPI, ou sempre que a Direção da Instituição o entenda.

Artigo 35.º

Omissões

Os casos omissos no presente regulamento interno serão de resolução da Direção da Instituição, quando se referir ao normal funcionamento da ERPI.

Artigo 36.º

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção/Coordenação Técnica sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.

Artigo 37.º

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte á sua aprovação em reunião de Direção.

