



REGULAMENTO INTERNO

“Canto d’Encanto – Residência Geriátrica”

ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

(Aprovado em Reunião de Direção de 02.06.25)

REGULAMENTO INTERNO

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 1º

Âmbito de Aplicação

O CIVAS – Centro de Infância, Velhice e Ação Social da Senhora da Hora dispõe de Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto em 14/09/2009 e revisão assinada em 26/05/2015 para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), que funciona com a designação de “Canto D’Encanto – Residência Geriátrica”, regendo-se pelas seguintes normas:

ARTIGO 2º

Legislação Aplicável

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, 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 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, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas;
3. Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – Aprova as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
4. 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;
5. Protocolo de Cooperação em vigor;
6. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
7. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

ARTIGO 3º

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos residentes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação ativa dos residentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais;

ARTIGO 4º

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. A Instituição assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - Alojamento;
 - Alimentação (pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia);
 - Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - Cuidados médicos e de enfermagem geral;
 - Lavagem e tratamento de roupas, excepto reparações e lavagens especializadas;
 - Higiene dos espaços;
 - Actividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
 - Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
 - Apoio psicossocial;
 - Espaço de reflexão e culto.

2. A Instituição poderá ainda disponibilizar outros serviços, mediante demonstração de interesse por parte dos residentes e cujos valores (disponíveis na receção) serão suportados pelos mesmos, nomeadamente, cabeleireiro, podologia e fisioterapia.

3. A Instituição coloca à disposição dos seus residentes os seguintes serviços por diferentes tipos:

3.1. Cuidados Pessoais

- 3.1.1 A Instituição assume a responsabilidade de proporcionar ao residente condições de alojamento, higiene pessoal e conforto, assistência médica e de enfermagem geral. Os residentes que pretenderem usufruir dos serviços de cabeleireiro na Instituição, poderão fazê-lo em dias e horas a estabelecer nas rotinas da Instituição, pagando o respetivo valor;
- 3.1.2 Todos os residentes têm direito à assistência médica de clínica geral na Instituição, sempre que necessário, de acordo com o horário estabelecido e afixado em local visível. As consultas fora destes dias têm de ser marcadas pelo médico ou enfermeira de serviço. Se o residente preferir consultas de clínica geral ou especialidade na medicina privada, terá, em todos os casos de dar conhecimento à Diretora Técnica. O residente ou os seus responsáveis responsabilizar-se-ão pelo pagamento das respetivas despesas;
- 3.1.3 A assistência de enfermagem é assegurada pelo Serviço de Enfermagem, todos os dias, sete dias por semana, em horário devidamente afixado;
- 3.1.4 Os serviços gerais e especiais de saúde, que compreendam internamentos, quer em estabelecimentos públicos, quer em casas de saúde particulares; os meios auxiliares de diagnóstico e terapêutica; os estudos radiológicos; material clínico; a enfermagem especializada: fraldas, medicamentos, bem como qualquer outro material de enfermagem especializado, ou ajudas técnicas, são sempre do encargo dos residentes e/ou dos seus responsáveis.
- 3.1.5 O residente assume o pagamento do transporte para consultas e/ou tratamentos médicos, segundo marcação antecipada em mapa de serviço.
- 3.1.6 A instituição não dispõe de serviço de acompanhamento a consultas e/ou tratamentos médicos. Em situações excecionais devidamente justificadas e esgotadas todas as possibilidades de acompanhamento por parte dos seus responsáveis, poderá a instituição tentar mobilizar recursos para o efeito mediante o pagamento do respetivo serviço.
- 3.1.7 Sempre que o residente necessitar de recorrer a um hospital, o transporte poderá ser efectuado em ambulância, se necessário, sendo acompanhado por um colaborador da Instituição até à comparência de um seu familiar, a quem compete a presença no local o mais rápido que lhe seja possível e até à sua alta ou internamento. A Instituição não dispõe de transporte próprio em ambulância, pelo que se tiver de recorrer ao transporte por parte de Bombeiros ou outras entidades, o residente suporta o custo de ida e regresso.
- 3.1.8 Sempre que o referido tempo de deslocação/ permanência exceda o período máximo de duas horas, o mesmo será, em todas as horas seguintes, debitado ao residente pelo valor do custo/ hora de serviço da colaboradora destacada.
- 3.1.9 Em caso de recusa de tratamentos médicos e/ou deslocação ao hospital, o residente ou os seus responsáveis, terão de assinar um termo de responsabilidade.
- 3.1.10 Os artigos de higiene (gel de banho, champô e creme hidratante) são fornecidos ao residente pela Instituição, exceto no caso de utilizarem produtos de outras marcas, sendo estes custeados pelos próprios.
- 3.1.11 Sempre que seja detetada no residente doença infectocontagiosa, ou mental, ou estado de neurose que possa pôr em perigo a saúde e bem-estar dos restantes residentes, ou do pessoal, ou o bom funcionamento da Instituição, os responsáveis respectivos devem providenciar imediatamente o tratamento médico adequado, que poderá implicar internamento hospitalar, com encargos e responsabilidade do próprio e dos seus responsáveis.

3.2. Atividades Ocupacionais e de Desenvolvimento Pessoal

- 3.2.1. Os residentes poderão usufruir dos benefícios de uma ocupação terapêutica, nos vários sectores de ocupação. Estas actividades ocupacionais de tempos livres serão sempre voluntárias, participadas e escolhidas pelo próprio residente, dentro das suas aptidões.
- 3.2.2. A Instituição fomenta a organização de actividades socioculturais e recreativas, descritas no Plano de Actividades devidamente afixado com a frequência e regularidade determinadas pelas circunstâncias.
- 3.2.3. A Instituição dispõe de um serviço de apoio social aos residentes para uma melhor integração e dinamização dos projectos de vida.

3.3. Nutrição e Alimentação

- 3.3.1 Os residentes têm direito à alimentação, designadamente: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
- 3.3.2 A alimentação é igual para todos os residentes, sendo, contudo, respeitados os regimes dietéticos prescritos pelo médico.
- 3.3.3 Todas as refeições, excepto a Ceia, serão servidas no refeitório da Instituição no horário afixado. Eventualmente podem ser servidas no quarto desde que haja motivos que o justifiquem.
- 3.3.4 A decisão de servir as refeições nos quartos será da responsabilidade da Equipa de Enfermagem

- 
- 3.3.5 Por motivos de higiene, segurança e de saúde não poderão ser levados alimentos para fora do refeitório, à excepção da água.
 - 3.3.6 A Instituição não se responsabiliza pelos danos causados à saúde por outros alimentos que possam ser tomados fora do seu refeitório, com excepção dos que se servem nos quartos pelo pessoal ao seu serviço e provenientes da sua cozinha.
 - 3.3.7 A Ceia é servida na sala de estar de cada piso e/ou nos quartos
 - 3.3.8 Caso um residente queira alterar o regime da sua dieta, deverá requisitá-lo ao médico ou à enfermeira.
 - 3.3.9 A ementa é afixada semanalmente em local visível.

3.4. Higiene, Segurança e Limpeza

- 3.4.1 A Instituição dará prevalência à auto-independência, no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a promover a autonomia individual e a afirmação pessoal, bem como a potenciar a criação e a manutenção de um especial quadro afectivo, essencial ao desenvolvimento harmonioso da vivência na Instituição.
- 3.4.2 A arrumação e limpeza do quarto será efectuada, diariamente, uma vez por dia.
- 3.4.3 Semanalmente, terá lugar uma limpeza geral do quarto. A mudança de roupa de cama é realizada semanalmente, à excepção de situações que justifiquem a alteração desta periodicidade e o fornecimento/troca de toalhas é realizado diariamente.
- 3.4.4 O fornecimento e mudança de roupa de cama e de toalhas serão feitos uma vez por semana, excepto se houver razões justificativas que levem a alterar esse período.
- 3.4.5 Os residentes poderão colaborar na manutenção do arranjo e arrumação dos seus quartos, não os sujando para além do uso normal. Do mesmo modo deverão manter arrumados todos os seus pertences, mesmo dentro dos armários.
- 3.4.6 Toda a roupa deverá ser lavada na lavandaria e nunca nos quartos. Do mesmo modo, não é permitido ter um estendal de roupa no quarto.
- 3.4.7 Para a identificação da roupa cada residente terá uma fita com a indicação do número correspondente, para etiquetagem. Esta identificação deverá sempre ser feita pelo residente ou responsáveis.
- 3.4.8 A roupa terá de estar devidamente identificada com o número atribuído aquando da entrada na Instituição.
- 3.4.9 A lavagem e o tratamento da roupa pessoal que exija técnicas especiais de limpeza que a Instituição não possua, terão de ser suportadas pelo residente.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO

ARTIGO 5º

Condições e Critérios de Admissão

1. A admissão é da competência da Direcção do CIVAS considerando a salvaguarda das condições de sustentabilidade da instituição, com base no parecer da Direcção Técnica, tendo em conta, entre outras, as seguintes condições e critérios:
 - 1.1. Possuir idade igual ou superior a 65 anos, ou inferior em casos excepcionais devidamente justificados, que por razões familiares, dependência, isolamento, solidão, não possam permanecer na sua residência;
2. Não poderão ser admitidas:
 - 2.1. Pessoas que manifestem vontade de não serem admitidas;
 - 2.2. Pessoas que, na triagem, revelem incompatibilidade comportamental explícita que prejudicará o bom funcionamento do equipamento;
 - 2.3. Residentes que requeiram cuidados médicos permanentes para os quais a resposta social não está vocacionada.
3. Critérios de admissão:
 - 3.1. São considerados prioritários grupos sociais economicamente mais desfavorecidos;
 - 3.2. Ser utente de outra valência da instituição;
 - 3.3. Residir, prioritariamente, há mais de cinco anos no Concelho de Matosinhos, de acordo com o Protocolo celebrado com o Município de Matosinhos em 27 de Março de 2009;
 - 3.4. Ausência ou impossibilidade da família em assegurar o seu acolhimento;
 - 3.5. Necessidade e vontade expressa pelo candidato;
 - 3.6. Grau de autonomia;
 - 3.7. Situações especiais a analisar pela Direcção, entre as quais a de ser membro do CIVAS ou da CHE AS SETE BICAS, CRL e/ou seu familiar;

4. A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do candidato.

fm

ARTIGO 6º

Candidatura

1. Para efeitos de apresentação da candidatura o interessado deverá efetuar o preenchimento de uma ficha de pré-inscrição online (www.civas.pt) ou em papel, disponível nos nossos serviços de receção, assim como, o formulário de recolha de dados, que constituirão parte integrante do processo do residente;
2. Posteriormente, o candidato será convocado a fim de fazer prova das declarações constantes da ficha de pré-inscrição e formulário de recolha de dados mediante a apresentação dos seguintes documentos probatórios:
 - 2.1 Bilhete de Identidade/cartão de cidadão do candidato e dos seus responsáveis;
 - 2.2 Cartão de Contribuinte do candidato e dos seus responsáveis;
 - 2.3 Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato;
 - 2.4 Cartão de utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
 - 2.5 Esquema vacinal e relatório médico físico e psíquico (historial), comprovativo da situação clínica do candidato;
 - 2.6 Declaração da farmácia com o valor mensal das despesas de medicação de carácter crónico prescrita pela entidade competente;
 - 2.7 Comprovativo dos rendimentos do candidato;
 - 2.8 Declaração assinada pelo candidato e/ou responsável em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo;
 - 2.9 Fotografia do candidato;
3. Em situações especiais em que a condição do candidato o justifique, pode ser solicitada certidão de sentença judicial que regule a representação legal do candidato;
4. Em caso de admissão urgente, poderá ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

ARTIGO 7º

Admissão

1. A decisão de admissão dos candidatos é da competência da Direção da Instituição mediante apreciação, classificação e proposta das candidaturas recebidas por parte da Direção Técnica.
2. A informação da decisão tomada será dada por escrito ou através de telefonema ao candidato ou aos responsáveis por este, no prazo de 10 dias úteis;
3. No acto da admissão é efectuado o pagamento da mensalidade do mês corrente;
4. Sempre que um candidato aquando da integração na Instituição não estiver em condições de poder tomar decisões, a admissão não se fará sem que os seus responsáveis sejam envolvidos no processo de admissão e subscrevam também o compromisso prévio de que se fala no número anterior;
5. Se vier a apurar-se falsidade nas declarações do candidato ou dos seus responsáveis ou na documentação entregue para a formação do processo individual, este é convidado a deixar definitivamente a Instituição, não tendo direito a qualquer reembolso dos valores entregues, sendo notificado pela Direcção do equipamento, pelo facto imputado;
6. A entrada na Instituição pressupõe e decorre da celebração de um Contrato de Prestação de Serviços que vinculará as partes e que, por isso, terá de ser respeitado e cumprido na íntegra;
7. As normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais, válidas juridicamente, a que os residentes e/ou os seus responsáveis devem manifestar integral adesão;
8. Para o efeito consignado no número anterior o regulamento interno fará parte integrante do contrato de prestação de serviços sendo um exemplar entregue ao residente, familiar ou representante legal.

ARTIGO 8º

Contrato

1. Aquando do acordo entre as partes e antes de iniciar o serviço, é elaborado um Contrato de Prestação de Serviços, que é assinado e entregue ao residente e/ou responsáveis, onde consta o tipo de serviço que é prestado, a sua sequência e o valor da comparticipação a suportarem.
2. As alterações ao contrato ocorrem sempre que haja alteração ao serviço prestado.
3. Qualquer alteração ao contrato será sempre efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

ARTIGO 9º

Acolhimento dos Novos Residentes

1. Salvo situações excepcionais, a entrada dos residentes procede-se de segunda a quarta-feira, em horário a acordar com a Equipa Técnica.
2. No acto de admissão o residente deverá ser acompanhado pelos seus responsáveis. Serão conduzidos pela Diretora Técnica, a uma visita guiada à Instituição, onde esta explicará os procedimentos, os serviços e as condições gerais do Lar.
3. Sempre que se justifique a Diretora Técnica poderá alterar a distribuição dos residentes por quarto.
4. No acto de admissão do residente, as roupas, a medicação e os objectos pessoais serão convenientemente identificados e colocados para inventário, sendo este assinado pelo residente ou seus responsáveis e verificada por uma colaboradora da instituição.
5. Será elaborado um espólio com os bens do residente que tenham de ser colocados no cofre da Instituição.
6. Na admissão de casais, estes serão colocados no mesmo quarto. Contudo, após a morte de um dos cônjuges, a vaga deste poderá ser ocupada por outro residente.

ARTIGO 10º

Processo Individual do Residente

1. Todos os residentes terão um processo individual, donde constarão os seguintes elementos:
 - 1.1. Documentos descritos no artigo 6º;
 - 1.2. Data de admissão;
 - 1.3. Identificação e contato do responsável;
 - 1.4. Identificação e contato do médico assistente;
 - 1.5. Relatório da situação social e clínica;
 - 1.6. Ficha de Avaliação do grau de autonomia;
 - 1.7. Plano Individual
 - 1.8. Contrato de prestação de serviços;
 - 1.9. Outros documentos considerados relevantes.
2. O processo individual do residente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.
4. Esta resposta social dispõe de uma plataforma digital com registo diário de informações constantemente atualizadas.
5. Os maus-tratos são inadmissíveis e intoleráveis. A instituição tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, os quais contempla a forma de atuação. A metodologia referida é explicada e disponibilizada a todos os utentes e colaboradores.

ARTIGO 11º

Listas de Espera

1. O "Canto d'Encanto – Residência Geriátrica", tem capacidade para 56 residentes de ambos os sexos.
2. Para a possibilidade de admissão serão aceites pré-inscrições, a formalizar pelo interessado ou seu representante, em impresso próprio.
3. Esta pré-inscrição pode ser dada sem efeito em qualquer momento pelos seus autores e não implica qualquer pagamento.
4. As candidaturas pendentes serão organizadas em lista de espera para efeito de tratamento e possível admissão logo que surja a possibilidade de uma vaga.
5. Logo que se verifique a existência de uma vaga tal será comunicado, telefonicamente, ao candidato ou seu representante.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

ARTIGO 12º

Instalações

1. O "Canto d'Encanto – Residência Geriátrica" localiza-se na Travessa Dr. Salgado Zenha, nº 43, 4460 – 105, Guifões, Matosinhos, correspondendo a uma construção de raiz com uma arquitectura moderna e funcional, de construção sustentável e com espaços amplos que dispõem de muita luminosidade e excelentes acessibilidades.

h

2. As áreas que constituem as suas instalações, incluindo as reservadas ao pessoal, são as seguintes: hall de entrada, recepção, área administrativa, de Direção e gabinete médico com sala de espera; instalações sanitárias, cozinha, armazéns e áreas comuns; zonas reservadas a residentes com 56 camas em 32 quartos distribuídos por 3 pisos, sendo 2 quartos triplos, 20 quartos duplos e 10 individuais, todos com varanda e casa de banho privativa; sala de estar por piso, banho assistido em dois pisos; amplo salão de refeitório, convívio e actividades, salas de cabeleireiro e de manualidades, capela e abundante jardim privativo.
3. Os quartos destinam-se ao descanso dos residentes e são de acesso restrito.

ARTIGO 13º

Horários de Funcionamento

1. O “Canto d’Encanto – Residência Geriátrica” funciona todos os dias do ano, 24h por dia.
2. O horário de visitas está afixado em lugar visível.

ARTIGO 14º

Visitas

1. As visitas funcionam por regime de marcação prévia e decorrem em espaço próprio. A duração da visita é de 30 minutos

Horários para marcação	2.ª a 6.ª Feira	Sábado, Domingo e Feriados	Sábado, Domingo e Feriados Quartos*
Manhã	10h30 - 12h00	10h30 - 12h00	11h00 - 12h00
Tarde	14h00 - 16h00 16h30m - 18h30	14h00 - 16h00 16h30m - 18h00	14h00 - 16h00 16h30m - 18h00

2. O número máximo de visitantes por residente em Sala de Visitas é de quatro. Sempre que compareçam, em simultâneo, mais do que quatro visitantes, os que excedam deverão, sempre, aguardar no Hall da Recepção por oportunidade de visita logo que ocorra a saída de visitante(s) presente(s).
3. No caso de residentes com elevado grau de dependência que estejam no quarto, o número máximo de visitantes em simultaneidade é de dois.

ARTIGO 15º

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade devida é efetuado preferencialmente através de transferência bancária para conta da Instituição a indicar para o efeito, até ao dia 5 de cada mês.
2. O pagamento pode ainda ser efetuado por cheque ou numerário na receção do Canto d’ Encanto em qualquer dia útil, no período compreendido entre as 9h00 e as 17h30 respeitando de igual modo a data limite do dia 5 de cada mês.
3. Caso o residente seja admitido depois do último dia de pagamento, este só pagará o proporcional aos dias da sua estadia e respectivos serviços que lhe sejam inerentes.
4. O atraso no pagamento da mensalidade no prazo estabelecido será penalizado com 5% do valor mensal. Será agravada de mais 10% passados 22 dias do prazo limite indicado na alínea anterior.
5. Proceder-se-á ao cancelamento da inscrição/frequência no caso de atrasos de pagamento de mensalidades, sem justificação, superiores a 30 dias contados a partir do último dia do pagamento respectivo.
6. Caso as despesas mensais com a assistência médica privada, medicação, fraldas, transportes e outras despesas pessoais particulares que ocorram não forem liquidadas pelo valor que resta dos rendimentos do residente os responsáveis por este deverão participar os valores liquidando a dívida.

ARTIGO 16º

Cálculo do Rendimento

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

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

12

Sendo que:

RC=rendimento per capita mensal do residente

RAF= rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= despesas mensais fixas

N= nº elementos do agregado familiar

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do residente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos;
 - 2.1 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;
 - 2.2 De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - 2.3 Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportando a 31 de dezembro do ano relevante.
 - 2.4 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%.
 - 2.5 Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
 - 3.1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
 - 3.2. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

ARTIGO 17º

Tabela de Comparticipações

1. A tabela de comparticipações foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local visível.
2. De acordo com a legislação em vigor, o valor da comparticipação familiar mensal em ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar, variável entre 75% e 90% de acordo com o grau de dependência do residente.
3. À comparticipação familiar apurada nos termos do nº 2 pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares.
4. A despesa referida em 3.2. do Artigo n.º 16 é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à retribuição mínima mensal garantida; nos casos em que seja inferior, é considerado o valor real da despesa.
5. Quanto à prova dos rendimentos do residente, é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios.
6. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos e depois de realizadas as diligências consideradas necessárias, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do residente.
7. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
8. No caso de existirem períodos de ausência, devidamente justificados, por atestado médico ou outro documento, haverá lugar a uma redução de 10%. Esse período deverá ser superior a quinze dias consecutivos para que o desconto seja efetuado e é necessário que a Instituição seja informada com a devida antecedência.
9. Os valores das comparticipações serão objeto de revisão no mês de setembro de cada ano civil.
10. A comparticipação mensal do residente e a comparticipação familiar mensal, quando esta exista, é efectuada no total de 12 mensalidades.
11. Situações excecionais serão analisadas e decididas pela Direcção.

ARTIGO 18º

Refeições

1. A Instituição estabelecerá um regime alimentar tendo em conta as necessidades dos residentes que serve.
2. As refeições, por norma, serão servidas nos seguintes horários:
 - Pequeno-almoço - 9h00
 - Almoço - 12h00
 - Lanche - 16h00
 - Jantar - 19h00
 - Ceia - 21h00
3. Os regimes de alimentação especial (suplementos alimentares) para diabéticos e/ou pessoas em convalescença serão servidos nos seguintes horários:
 - Reforço Manhã - 10h45
 - Reforço Tarde - 14h30
4. A elaboração das ementas é da responsabilidade de técnicos habilitados, sendo as mesmas afixadas semanalmente em local visível.
5. As ementas só poderão ser alteradas por motivos de força maior.
6. Deverão ter-se em conta as situações devidamente justificadas de alergia a qualquer produto alimentar.
7. À excepção de qualquer situação pontual, as dietas só poderão ser fornecidas mediante indicação da equipa de enfermagem e solicitadas com a devida antecedência.

ARTIGO 19º

Actividades/Serviços Prestados

1. A Instituição dispõe de um conjunto de actividades lúdicas, recreativas e terapêuticas, incluídas na mensalidade, de segunda a sexta-feira, tais como:
 - 1.1. Ginástica; Relaxamento; Pintura; Estimulação cognitiva; Música; Expressão Artística; Trabalhos Manuais; Passeios; Encontros Intergeracionais e outras que se mostrem viáveis.

ARTIGO 20º

Passeios ou Deslocações

Os passeios e demais deslocações organizadas pela Instituição, serão custeados por ela salvo as deslocações que exijam uma comparticipação dos residentes e aceites pelos próprios ou seus responsáveis.

ARTIGO 21º

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal da Instituição obedece ao determinado na legislação em vigor, encontrando-se afixado em local bem visível.

ARTIGO 22º

Direcção Técnica

Ao Diretor Técnico cabe dirigir, coordenar e supervisionar a ação de todos os colaboradores afetos ao equipamento. Cabe-lhe, igualmente, garantir a qualidade do plano e dos serviços prestados, designadamente através da avaliação inicial da situação, do acompanhamento e da avaliação periódica, adequando, se necessário, o plano de cuidados estabelecido.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

ARTIGO 23º

Direitos dos Residentes

São direitos dos residentes:

1. Utilizar todas as instalações da Instituição que lhes forem destinadas.
2. Ser informado 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.
3. Ver protegidos os seus dados pessoais de acordo com o previsto no RGPD.
 4. A assistência médica de clínica geral e os cuidados de enfermagem geral.
 5. A lavagem e preparação da roupa.
 6. Ter cuidados de conforto e de higiene.
 7. Ser tratados com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas.
 8. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada, preservada e respeitada.
 9. Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às necessidades, capacidades, expectativas e preferências.
 10. Comunicar com o exterior e receber visitas de familiares e amigos, de acordo com o Regulamento Interno.
 11. Ausentar-se das instalações por motivos da sua vida particular devendo a ausência ser registada salientando a data, o destino, a hora, o local para onde pretende ausentar-se e o(s) acompanhante(s), por motivo de segurança e controlo de eventuais ausências.
 12. Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento da instituição.
 13. Ter conhecimento da ementa semanal.
 14. Realizar refeições fora da Instituição devendo para tal avisar os serviços de receção com a antecedência mínima de 24 horas.
 15. Ter no quarto utensílios e adornos próprios, desde que não danifiquem as instalações da Instituição.

ARTIGO 24º

Deveres dos Residentes

São deveres dos residentes:

1. Cuidar da sua higiene, apresentando-se sempre limpos e asseados.
2. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita.
3. Indicar, no acto da admissão, a pessoa a contactar (responsáveis), em caso de necessidade para que conste no processo individual do residente.
4. Respeitar as normas de educação e convivência, promovendo a harmonia entre residentes, funcionários, voluntários e visitantes da Instituição.
5. Revelar a maior compreensão e tolerância com os companheiros do quarto e demais residentes.
6. Respeitar as normas, as ordens e os horários da Instituição, nomeadamente o das refeições e do recolher.
7. Prestar a máxima colaboração, a todos os níveis, com a Instituição, para que esta tenha sempre um funcionamento adequado.
8. Zelar pela boa conservação da residência, dos bens e equipamentos
9. Cumprir as normas expressas no Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao funcionamento.

É proibido aos residentes:

1. Colocar nas paredes das diversas dependências: pregos, quadros, estampas, sem prévia autorização da Direcção da Instituição.
2. Possuir nos quartos fogões, frigoríficos, microondas, torradeiras ou outros equipamentos elétricos, assim como qualquer espécie de alimentos susceptíveis de se deteriorarem ou provocarem cheiro, poluindo o ambiente.
3. Manter nos seus quartos rádios, televisores e reprodutores de som em funcionamento depois das 22 horas, com elevado som.
4. Fumar dentro dos espaços interiores da Instituição.
5. Abrir as janelas ou portas exteriores nos meses em que esteja ligado o aquecimento central.
6. Receber das visitas, qualquer tipo de alimentos ou bebidas sem autorização do Diretor Técnico.
7. Que os seus familiares ou visitantes se desloquem aos seus quartos sem que sejam acompanhados por um colaborador da Instituição.
8. Usar ou acender qualquer lamparina, vela ou isqueiro nos quartos ou áreas comuns.
9. Ausentarem-se da Instituição sem que sejam informados os serviços para o devido registo da ausência.
10. Receber e/ou ter à sua guarda quaisquer medicamentos sem a devida comunicação e respetiva autorização da Equipa de Enfermagem.

ARTIGO 25º

Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

1. Ver tratados com respeito e dignidade os dirigentes e funcionários;
2. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
3. Ver respeitado o seu património;

4. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo residente no ato da admissão;
5. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do serviço;
6. Ao direito em suspender o serviço, sempre que os residentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes no presente Regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria instituição.

ARTIGO 26º

Deveres da Instituição

São deveres da Instituição:

1. Prestar os serviços constantes no Contrato de Prestação de Serviços do residente.
2. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas.
3. Admitir ao serviço profissionais idóneos.
4. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utilizadores e testes de avaliação.
5. Manter os ficheiros dos colaboradores e dos residentes atualizados.
6. Garantir a confidencialidade dos elementos e informações constantes do processo individual de natureza pessoal ou familiar, encontrando-se vinculados ao dever de sigilo todos os funcionários que ao processo possam ter acesso.
7. Dispor de um Livro de Reclamações.
8. Manter devidamente atualizados os valores das comparticipações e respetivas condições de prestação.
9. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
10. Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequadas ao desenvolvimento da resposta social.

ARTIGO 27º

Depósito e Guarda dos Bens dos Residentes

1. Na altura da sua admissão, os residentes deverão fazer-se acompanhar de todas as roupas e agasalhos de uso pessoal, devendo transportar consigo tudo o que disser respeito à sua higiene pessoal (escova de dentes, pasta dentífrica, desodorizante, cremes (creme da cara e corpo), etc.).
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/residente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do residente.
3. Em caso de falecimento do residente, todos os pertences serão recolhidos e devidamente acondicionados para entrega ao familiar responsável, mediante a assinatura de documento próprio.
4. Se o familiar responsável não comparecer na Instituição no prazo de um mês após o óbito, considera-se que renunciam aos bens, em favor da Instituição, sem prejuízo da legislação aplicável.
5. A Instituição poderá reter os bens do residente falecido, caso existam dívidas à mesma.
6. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

ARTIGO 28º

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Residente

1. A suspensão e/ou cessação do contrato estabelecido pelas partes aquando da entrada na Instituição poderá ocorrer por iniciativa do residente.
2. Sempre que se verifique:
 - 2.1. Desistência do residente;
 - 2.2. Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
 - 2.3. Inadequação dos serviços às necessidades;
 - 2.4. Insatisfação do residente;
 - 2.5. Inadaptação do residente aos serviços.
3. Independentemente de justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual da Instituição, o residente, por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao contrato por mera declaração dirigida à Instituição.
4. A carta de rescisão do contrato deverá ser dirigida à Direcção do CIVAS, com a antecedência mínima de 15 dias úteis.
5. Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeitos a partir do dia da sua recepção pela entidade.
6. Em qualquer situação ficam as partes ou seus legítimos representantes responsabilizados pelo cumprimento integral das suas obrigações de natureza financeira, nomeadamente na liquidação de contas correntes.

7. Em caso de desistência, o residente deixa de fazer parte do estabelecimento após 15 dias úteis da recepção da carta de rescisão do Contrato de Prestação de Serviços.

h

ARTIGO 29º

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa da Instituição

1. A cessação do contrato estabelecido pelas partes aquando da entrada na Instituição poderá ocorrer por iniciativa da entidade.
2. Em qualquer situação ficam as partes ou seus legítimos representantes responsabilizados pelo cumprimento integral das suas obrigações de natureza financeira, nomeadamente na liquidação de contas correntes.
3. O contrato caduca no caso de se verificar a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a actividade dos equipamentos e serviços na resposta social em referência.
4. A Direção é reservado o direito de suspender ou resolver o contrato sempre que os residentes, os seus familiares ou responsáveis, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, de forma muito particular quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o seu relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição.
5. A suspensão ou a resolução do contrato são da competência da Direção do CIVAS, após análise e decisão sob Parecer do Diretor Técnico.
6. A decisão de suspender ou resolver o contrato é notificada ao residente, devendo dar-se conhecimento aos responsáveis.
7. Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeitos no 30º (trigésimo) dia posterior aquele em que seja ou deva ser conhecida do residente.

ARTIGO 30º

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável à Instituição

1. A cessação do contrato estabelecido pelas partes aquando da entrada no "Canto d'Encanto" pode ocorrer em virtude de:
 - 1.1. Desistência do residente;
 - 1.2. Óbito do residente.
2. Em qualquer situação ficam as partes ou seus legítimos representantes responsabilizados pelo cumprimento integral das suas obrigações de natureza financeira, nomeadamente na liquidação de contas correntes.
3. Por óbito do residente, a família ou os responsáveis pelo mesmo serão contactados, no horário estabelecido.
 - 3.1. As despesas do Funeral serão custeadas pelo próprio residente, familiares, ou então pelas pessoas responsáveis por este;
 - 3.2. No acto de admissão, as pessoas responsáveis, deverão assinar documento da Instituição, declarando assumir a responsabilidade de todas as despesas do funeral;
 - 3.3. O residente só fica isento do pagamento acima mencionado, se se vier a apurar que não existem familiares e que o mesmo não tem qualquer possibilidade económica e social; contudo, os subsídios de funeral terão de ser requisitados pela Instituição e os familiares não têm direito a qualquer reembolso;
 - 3.4. Se não houver prévia disposição das últimas vontades, os funerais dos residentes realizar-se-ão, dentro das possibilidades da Instituição.
 - 3.5. Se qualquer familiar ou pessoa amiga colocar em causa o tipo de funeral que a Instituição possibilita, declarando que não se encontra dentro das suas preferências, todas as despesas serão suportadas pelos mesmos, declinando a Instituição toda e qualquer responsabilidade nesse aspecto.
4. Em caso de óbito ou desistência, é devida à Instituição a mensalidade do mês em curso em 50% ou 100% do seu valor, consoante o facto ocorra até ou depois do dia 15 do respectivo mês.

ARTIGO 31º

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Residente

1. A cessação do contrato estabelecido pelas partes aquando da entrada no "Canto d'Encanto" pode ocorrer em virtude de:
 - 1.1. Encerramento do Lar – Se a instituição decide cessar atividades por motivos financeiros, administrativos ou outros.
 - 1.2. Incapacidade do Lar para Prestar Serviços – Se o lar não tem condições para continuar a garantir os cuidados adequados aos residentes, por falta de recursos humanos, técnicos ou estruturais.
 - 1.3. Alterações na Licença de Funcionamento – Caso a Segurança Social ou outra entidade reguladora determine o encerramento da instituição ou a suspensão da licença.
 - 1.4. Força Maior – Situações imprevisíveis como incêndios, inundações ou pandemias que impossibilitem a continuidade dos serviços.

ARTIGO 32º

Incapacidade do Residente

1. Quando um residente estiver em situação de incapacidade, a instituição poderá sensibilizar e informar a família ou pessoa de referência sobre o regime de maior acompanhado;
2. No caso de falta injustificada de iniciativa da família ou de pessoa de referência, a instituição diligenciará pela aplicação do regime de maior acompanhado;
3. A instituição informará a família e pessoas de referência dos procedimentos sobre os meios de suprimento de consentimento, bem como quando necessário, diligenciará igualmente pelos mencionados suprimentos.

ARTIGO 33º

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto do Diretor Técnico ou em formato eletrónico disponível no site livroreclamacoes.pt

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 34º

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do Regulamento e da legislação aplicável, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os residentes ou seus representantes legais quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. As alterações ao Regulamento são comunicadas ao Instituto da Segurança Social, I.P. com a antecedência mínima de 30 dias.

ARTIGO 35º

Casos Omissos

Os casos omissos ou de dúvida suscitada serão devidamente analisados e decididos pela Direção do CIVAS.

ARTIGO 36º

Disposições Complementares

1. Os quartos são individuais, duplos e triplos com casa de banho privativa. Cada residente terá no quarto a sua própria cama e um espaço comum que partilhará com outros residentes.
2. Quando se verificar o falecimento de um dos cônjuges, o sobrevivente será transferido, logo que possível, para espaço apropriado à sua nova situação, ou seja, com a companhia de outro residente, salvo as devidas exceções.
3. Sempre que achar necessário poderá o Diretor Técnico, transferir um residente de um quarto para outro diferente daquele que esteja a ocupar por motivo de evitar constrangimentos entre os mesmos, com a devida comunicação aos residentes e/ou responsáveis por estes, da sua decisão.
4. Em caso de sinistro ou furto a Instituição não se responsabiliza por eventuais prejuízos nos bens pessoais de cada residente.
5. Em caso de hospitalização os responsáveis serão informados da ocorrência pela enfermeira de serviço ou na sua ausência, pela responsável de turno.
6. Em caso de óbito do residente, o familiar responsável será informado pela enfermeira de serviço caso o óbito ocorra entre as 8h00 e as 22h, sendo que o familiar terá de aguardar pelo dia seguinte para levantar o corpo, uma vez que é necessária a certidão de óbito passada pelo médico.
7. Em nenhum momento o familiar poderá dirigir-se às instalações do Canto d' Encanto, a fim de ver o corpo, após a comunicação do óbito.
8. Em caso algum se realizará o velório do residente falecido no quarto ou no depósito funerário nas instalações do equipamento, seja durante o dia ou durante a noite.
9. A Instituição, não se responsabiliza pela perda ou desaparecimento de dinheiro ou objectos de valor dos residentes, desde que os mesmos não tenham sido entregues ao Diretor Técnico, mediante um documento escrito, ficando, neste caso, depositados em nome dos residentes proprietários no cofre da Instituição.
10. Em caso algum os residentes deverão pedir ou emprestar dinheiro aos colaboradores ao serviço do estabelecimento.
11. Os residentes não deverão solicitar os préstimos dos colaboradores ao serviço da Instituição para efectuarem

compras pessoais ou outros recados. Em caso de estarem impossibilitados de o fazerem deverão contactar o Diretor Técnico.

10. Os danos provocados nas instalações ou nos equipamentos de forma deliberada pelo residente, deverão ser suportados por este e/ou pelos seus responsáveis;
11. No momento da admissão, ou em qualquer outro momento, o residente e/ou os seus responsáveis poderão doar ao CIVAS, bens ou qualquer valor em numerário.

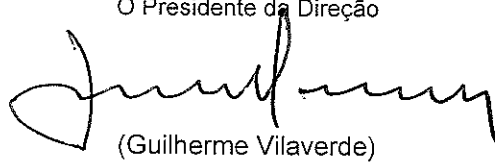
ARTIGO 37º

Aprovação, Comunicação ao ISS.IP e Entrada em Vigor

A presente versão foi aprovada pela Direção do CIVAS em sua reunião de 2 de junho de 2025, comunicada via email ao Técnico de Acompanhamento do Instituto da Segurança Social IP, entrando em vigor a 7 de julho de 2025.

Senhora da Hora, 2 de junho de 2025,

O Presidente da Direção



(Guilherme Vilaverde)