



CENTRO SOCIAL DE PARAMOS

REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

Doc008.PG01.V0
22.04.2025



CENTRO SOCIAL DE PARAMOS

(PÁGINA PROPOSITADAMENTE EM BRANCO)



ÍNDICE

APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO	5
MISSÃO	5
VISÃO	5
VALORES	6
POLÍTICA DA QUALIDADE.....	6
CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	7
NORMA 1ª – ÂMBITO DE APLICAÇÃO	7
NORMA 2ª – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	7
NORMA 3ª – DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS.....	8
NORMA 4ª – PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO	8
NORMA 5ª – CUIDADOS E SERVIÇOS.....	9
NORMA 6ª – INSTALAÇÕES.....	10
CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	11
NORMA 7ª – CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	11
NORMA 8ª – CANDIDATURA	11
NORMA 9ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO	12
NORMA 10ª – LISTA DE ESPERA	14
NORMA 11ª – SUPRIMENTO DE CONSENTIMENTO	14
NORMA 12ª – ADMISSÃO	15
NORMA 13ª – ACOLHIMENTO DE NOVOS UTENTES.....	15
NORMA 14ª - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE	16
CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO	17
NORMA 15ª – HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO	17
NORMA 16ª – VISITAS	17
NORMA 17ª - CÁLCULO DO RENDIMENTO	17
NORMA 18ª – PROVA DE RENDIMENTO E DESPESAS.....	18
NORMA 19ª – DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	19
NORMA 20ª – REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR.....	19
NORMA 21ª – PAGAMENTO DE MENSALIDADES.....	19
CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS.....	20
NORMA 22ª – PLANO INDIVIDUAL DE CUIDADOS.....	20
NORMA 23ª – ALIMENTAÇÃO	20

NORMA 24ª – CUIDADOS DE HIGIENE.....	21
NORMA 25ª – TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE	21
NORMA 26ª – ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS	21
NORMA 27ª – FESTEJOS DE ANIVERSÁRIOS.....	21
NORMA 28ª – APOIO NO DESEMPENHO NAS ATIVIDADES DA VIDA DIÁRIA.....	22
NORMA 29ª – CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE	22
NORMA 30ª – ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS	22
NORMA 31ª – PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA	23
NORMA 32ª – DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE.....	23
CAPÍTULO V – RECURSOS.....	23
NORMA 33ª – PESSOAL.....	23
NORMA 34ª - FORMAÇÃO	23
NORMA 35ª – DIREÇÃO TÉCNICA	23
NORMA 36ª – SISTEMA INTERNO DE QUALIDADE.....	24
CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES	25
NORMA 37ª - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES	25
NORMA 38ª – DIREITOS E DEVERES DOS FAMILIARES E PESSOAS DE REFERÊNCIA	26
NORMA 39ª – DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO.....	26
NORMA 40ª - PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÕES DE MAUS-TRATOS.....	27
CAPÍTULO VII – DO CONTRATO	27
NORMA 41ª – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	27
NORMA 42ª – CESSAÇÃO OU SUSPENSÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.....	28
CAPÍTULO VIII – SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E ELOGIOS.....	28
NORMA 43ª – SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E ELOGIOS.....	28
NORMA 44ª – REGISTO DE OCORRÊNCIAS	28
CAPÍTULO IX – DISPOSIÇÕES FINAIS.....	29
NORMA 45ª - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO.....	29
NORMA 46ª – UTILIZAÇÃO DE IMAGEM E DADOS PESSOAIS.....	29
NORMA 47ª – RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS	29
NORMA 48ª - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	29
NORMA 49ª - ENTRADA EM VIGOR.....	30
CAPÍTULO X – CONTROLO DAS REVISÕES	30
NORMA 50ª – TABELA DE REVISÕES.....	30

APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

MISSÃO

A MISSÃO DO CENTRO SOCIAL DE PARAMOS É CUIDAR DE QUEM AMA.

PARA TAL, PRETENDEMOS SER UM AGENTE DE TRANSFORMAÇÃO BIOPSISSOCIAL NA MEDIDA EM QUE DESENVOLVEMOS UM CONJUNTO DE SERVIÇOS QUE ASSEGUREM, COM QUALIDADE, A SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES DE QUEM NOS PROCURA, PROMOVEDO O POTENCIAL QUE HÁ EM CADA INDIVÍDUO, DE MODO A TORNÁ-LO AGENTE PRINCIPAL NA PROSECUÇÃO DO SEU PROJETO DE VIDA.

NO CENTRO SOCIAL DE PARAMOS ACREDITAMOS QUE CADA PESSOA É ESSENCIAL PARA A CONCRETIZAÇÃO DA NOSSA MISSÃO.

VISÃO

AFIRMAMO-NOS COMO UMA IPSS QUE CONTRIBUI PARA UMA COMUNIDADE ONDE CADA PESSOA É VALORIZADA, RESPEITADA E APOIADA NOS DIVERSOS CICLOS E PERCURSOS DE VIDA.

INVESTIMOS NA EXCELÊNCIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS, COMO PRIORIDADE NO RESPEITO PELA DIGNIDADE E AUTONOMIA DE CADA PESSOA.

ACREDITAMOS QUE JUNTOS PODEMOS SONHAR E CONSTRUIR UMA COMUNIDADE ASSENTE NA EMPATIA E EQUIDADE SOCIAL.

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE

DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 

APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO

DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 



VALORES

O CENTRO SOCIAL DE PARAMOS, REGE A SUA CONDUTA POR UM CONJUNTO DE VALORES, NOMEADAMENTE:

RESPONSABILIDADE: EXECUTANDO AS NOSSAS TAREFAS COM RIGOR, ÉTICA, TRANSPARÊNCIA, DEDICAÇÃO E PROFISSIONALISMO, SENDO ESTES OS ALICERCES DO NOSSO TRABALHO;

SOLIDARIEDADE: PROMOVER O RESPEITO PELA DIGNIDADE HUMANA, CONDUZINDO AÇÕES DIRECIONADAS PARA O CUIDAR, APOIAR E INCLUIR, AGINDO COM EMPATIA E COLABORANDO PARA O BEM COMUM.

INOVAÇÃO: APOSTANDO EM METODOLOGIAS E EQUIPAMENTOS QUE PERMITAM UMA MAIOR DESENVOLVURA FÍSICA E PSICOLÓGICA DOS/AS UTENTES, FACILITANDO O FUNCIONAMENTO E ALCANÇANDO A EFICIÊNCIA DOS PROCEDIMENTOS.

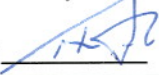
VALORIZAÇÃO: RECONHECER A IMPORTÂNCIA DE CADA COLABORADOR, UTENTE E PARCEIRO PROMOVENDO UM AMBIENTE DE RESPEITO, SENTIMENTO DE PERTENÇA E ESPÍRITO DE EQUIPA PARA O CRESCIMENTO CONJUNTO DA E NA INSTITUIÇÃO.

RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA: IMPLEMENTARMOS A PRÁTICA DE AÇÕES QUE BENEFICIAM A SOCIEDADE, OTIMIZANDO OU CRIANDO PROGRAMAS SOCIAIS QUE ACARRETAM BENEFÍCIO MÚTUO ENTRE A INSTITUIÇÃO E A COMUNIDADE, MELHORANDO A QUALIDADE DE VIDA DOS CLIENTES, COLABORADORES E COMUNIDADE EM GERAL.

SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL: COMPROMETEMO-NOS A INCLUIR PROCEDIMENTOS AMBIENTALMENTE RESPONSÁVEIS, APOIANDO PRÁTICAS ECOLOGICAMENTE SUSTENTÁVEIS.

POLÍTICA DA QUALIDADE

O CENTRO SOCIAL DE PARAMOS COMPROMETE-SE A SATISFAZER AS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DOS CLIENTES, COLABORADORES E PARCEIROS, COM VISTA A UM AUMENTO CONTINUO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS E DA SATISFAÇÃO DE TODAS AS PARTES INTERESSADAS, BEM COMO A GARANTIR A EFICÁCIA DO SEU SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO	
DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª – ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O CENTRO SOCIAL DE PARAMOS É UMA INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL, COM SEDE NA TRAVESSA DA JUNTA Nº 44, FREGUESIA DE PARAMOS, CONCELHO DE ESPINHO, CONTRIBUINTE Nº 501086803, SENDO QUE A RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS TEM ACORDO DE COOPERAÇÃO CELEBRADO COM O CENTRO DISTRITAL DA SEGURANÇA SOCIAL DE AVEIRO, DESDE 31.07.2002 E CAPACIDADE PARA 30 CLIENTES, ESTANDO SEDIADA NO EDIFÍCIO DO LAR S. JOSÉ, SITO NA RUA VALE DO VOUGA, Nº 350, DA MESMA FREGUESIA E CONCELHO.

NORMA 2ª – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS É UMA RESPOSTA QUE CONSISTE NO 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:

- a. DECRETO-LEI Nº 172-A/2014, DE 14 DE NOVEMBRO ALTERADO PELA LEI Nº 76/2015 DE 28/07 – APROVA O ESTATUTO DAS IPSS;
- b. PORTARIA 196-A/2015, DE 1 DE JULHO – REGULA O REGIME JURÍDICO DE COOPERAÇÃO ENTRE AS IPSS E O MINISTÉRIO DA SOLIDARIEDADE, EMPREGO E SEGURANÇA SOCIAL ALTERADA PELA PORTARIA 218-D/2019 DE 15 DE JULHO;
- c. PORTARIA Nº 349/2023 DE 13 DE NOVEMBRO QUE PROCEDE À PRIMEIRA ALTERAÇÃO À PORTARIA 67/2012, DE 21 DE MARÇO – DEFINE AS CONDIÇÕES DE ORGANIZAÇÃO, FUNCIONAMENTO E INSTALAÇÃO A QUE DEVEM OBEDECER AS ESTRUTURAS RESIDENCIAIS PARA PESSOAS IDOSAS ALTERADA PELA PORTARIA 349/2023 DE 13 DE NOVEMBRO.
- d. DECRETO-LEI Nº 64/2007 DE 14 DE MARÇO ALTERADO E REPUBLICADO PELO DECRETO-LEI Nº 126-A/2021 DE 31 DE MAIO – DEFINE O REGIME JURÍDICO DE INSTALAÇÃO, FUNCIONAMENTO E FISCALIZAÇÃO DOS ESTABELECIMENTOS DE APOIO SOCIAL GERIDOS POR ENTIDADES PRIVADAS, ESTABELECENDO O RESPECTIVO REGIME CONTRAORDENACIONAL;
- e. DECRETO-LEI Nº 120/2015 DE 30 DE JUNHO – ESTABELECE OS PRINCÍPIOS ORIENTADORES E O ENQUADRAMENTO A QUE DEVE OBEDECER A COOPERAÇÃO ENTRE O ESTADO E AS ENTIDADES DO SETOR SOCIAL E SOLIDÁRIO;
- f. COMPROMISSO DE COOPERAÇÃO EM VIGOR;
- g. CIRCULARES DE ORIENTAÇÃO TÉCNICA ACORDADAS EM SEDE DE CNC;
- h. CONTRATO COLETIVO DE TRABALHO PARA AS IPSS;
- i. REGULAMENTO GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS.

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE

DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 

APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO

DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 



NORMA 3ª – DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. SÃO DESTINATÁRIOS DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- a. PESSOAS COM 65, OU MAIS ANOS QUE, POR RAZÕES FAMILIARES, DEPENDÊNCIA, ISOLAMENTO, SOLIDÃO OU INSEGURANÇA, NÃO PODEM PERMANECER NA SUA RESIDÊNCIA;
- b. PESSOA COM IDADE INFERIOR A 65 ANOS, EM SITUAÇÃO DE EXCEÇÃO DEVIDAMENTE JUSTIFICADA;
- c. EM SITUAÇÕES PONTUAIS, AS PESSOAS COM NECESSIDADE DE ALOJAMENTO DECORRENTE DA AUSÊNCIA, IMPEDIMENTO OU NECESSIDADE DE DESCANSO DO CUIDADOR.

2. CONSTITUEM OBJETIVOS DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- a. PROPORCIONAR CUIDADOS PERMANENTES E ADEQUADOS À CONDIÇÃO BIOPSISSOCIAL 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 DO DESCANSO DO CUIDADOR INFORMAL E DAS ALTAS HOSPITALARES.

NORMA 4ª – PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS REGE-SE PELOS SEGUINTE PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO:

- a. QUALIDADE, EFICIÊNCIA, HUMANIZAÇÃO E RESPEITO PELA INDIVIDUALIDADE;
- b. INTERDISCIPLINARIDADE;
- c. AVALIAÇÃO INTEGRAL DAS NECESSIDADES, POTENCIALIDADES E INTERESSES DO RESIDENTE;
- d. PROMOÇÃO E MANUTENÇÃO DA FUNCIONALIDADE, DA INDEPENDÊNCIA E AUTONOMIA DO RESIDENTE;

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO	
DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	

- e. 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;
- f. PROMOÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA;
- g. MANUTENÇÃO DOS DIREITOS, LIBERDADES E GARANTIAS DO RESIDENTE;
- h. GARANTIA DO DIREITO DE AUTODETERMINAÇÃO DOS RESIDENTES, SALVAGUARDANDO O RESPEITO DA ORGANIZAÇÃO INTERNA DAS ERPI E O DIREITO DE ESCOLHA DOS RESTANTES RESIDENTES;
- i. RESPEITO PELA PRIVACIDADE E PELA RESERVA DA INTIMIDADE DA VIDA PRIVADA E FAMILIAR, BEM COMO DAS DIFERENÇAS RELIGIOSAS, ÉTNICAS, POLÍTICAS E CULTURAIS.

NORMA 5ª – CUIDADOS E SERVIÇOS

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS ASSEGURA A PRESTAÇÃO DOS SEGUINTE CUIDADOS E SERVIÇOS:
 - a. ALIMENTAÇÃO ADEQUADA ÀS NECESSIDADES DOS RESIDENTES, RESPEITANDO AS PRESCRIÇÕES MÉDICAS OU DE NUTRICIONISTA;
 - b. CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL, DE CONFORTO E IMAGEM;
 - c. TRATAMENTO DA ROUPA;
 - d. HIGIENE DOS ESPAÇOS;
 - e. APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA;
 - f. CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE;
 - g. ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS, QUANDO PRESCRITOS.
 - h. ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS QUE VISEM CONTRIBUIR PARA UM CLIMA DE RELACIONAMENTO SAUDÁVEL ENTRE OS RESIDENTES E PARA A ESTIMULAÇÃO E MANUTENÇÃO DAS SUAS CAPACIDADES FÍSICAS E PSÍQUICAS;
 - i. ATIVIDADES CULTURAIS, AMBIENTAIS, SOCIAIS E DE ESTIMULAÇÃO SENSORIAL E COGNITIVA, ENTRE OUTRAS, AJUSTADAS AO PERFIL, CAPACIDADES E EXPECTATIVAS DOS RESIDENTES;
 - j. APOIO PSICOSSOCIAL, FACILITADOR DO EQUILÍBRIO E BEM ESTAR.
2. AS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS SÃO, PREFERENCIALMENTE, DEFINIDAS ATRAVÉS DE UM PROCESSO PARTICIPATIVO ENTRE A EQUIPA DE ERPI E O RESIDENTE E CONSTAM DE UM PLANO DE ATIVIDADES.
3. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS DEVE PERMITIR:
 - a. CONVIVÊNCIA SOCIAL ENTRE OS RESIDENTES E 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;

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO	
DATA: 22/11/25 ASSINATURA: 	DATA: 22/11/25 ASSINATURA: 	

- 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 PSICOAFECTIVO 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 RESIDENTES.
4. A ERPI PERMITE A ASSISTÊNCIA RELIGIOSA OU ESPIRITUAL, SEMPRE QUE O RESIDENTE O SOLICITE, OU, NA INCAPACIDADE DESTE, MEDIANTE SOLICITAÇÃO PELO SEU REPRESENTANTE LEGAL;
5. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS VISANDO A MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA DO RESIDENTE, DISPONIBILIZA AINDA, OUTROS SERVIÇOS COMPLEMENTARES E ATIVIDADES, NÃO INCLUÍDOS NA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR, FACULTATIVOS E SUJEITOS A PREÇÁRIO ATUALIZADO ANUALMENTE, AFIXADO NA ENTRADA DA INSTITUIÇÃO E QUE CONSTA EM ANEXO A ESTE REGULAMENTO.

NORMA 6ª – INSTALAÇÕES

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS ESTÁ SEDIADA NA RUA VALE DO VOUGA, Nº 350 - PARAMOS, TEM UMA CAPACIDADE MÁXIMA PARA 30 UTENTES E AS SUAS INSTALAÇÕES SÃO COMPOSTAS POR:
- a. 14 QUARTO INDIVIDUAL;
 - b. 8 QUARTOS DUPLOS;
 - c. INSTALAÇÕES SANITÁRIAS;
 - d. SALAS DE ATIVIDADES;
 - e. SALA DE JANTAR;
 - f. 1 GABINETE DE MÉDICO/ENFERMAGEM;
 - g. 1 SALA DE FISIOTERAPIA;
 - h. 1 GABINETE TÉCNICO;
 - i. 1 GABINETE DA DIRETORA TÉCNICA;
 - j. 1 COZINHA (COMUM COM OUTRAS RESPOSTAS).

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO	
DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	

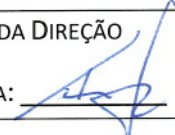
CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 7ª – CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. SÃO CONDIÇÕES DE ADMISSÃO NA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, O CLIENTE:
 - a. MANIFESTAR VONTADE EM SER ADMITIDO. EM SITUAÇÃO DE INCAPACIDADE NA EXPRESSÃO LIVRE DESSA VONTADE, O PEDIDO DEVE SER FORMULADO POR FAMILIAR, OU REPRESENTANTE QUE ASSUMA A RESPONSABILIDADE PELA SUA ADMISSÃO;
 - b. ESTAR ENQUADRADO NAS CONDIÇÕES REFERIDAS NO Nº 1 DA NORMA 3ª;
 - c. EXISTÊNCIA DE VAGA;
 - d. ACEITAR AS NORMAS DO PRESENTE REGULAMENTO INTERNO.

NORMA 8ª – CANDIDATURA

1. AS CANDIDATURAS SÃO EFETUADAS ATRAVÉS DO PREENCHIMENTO E ENVIO POR MAIL DA FICHA DE INSCRIÇÃO EM LISTA DE ESPERA, DISPONÍVEL NO SITE DO CENTRO SOCIAL DE PARAMOS WWW.CENTROSOCIALPARAMOS.ORG, OU PRESENCIALMENTE, NAS INSTALAÇÕES DO LAR S. JOSÉ.
2. CASO NÃO SEJAM ENVIADAS CÓPIAS DOS DOCUMENTOS DE IDENTIFICAÇÃO, A INSTITUIÇÃO CONSIDERA COMO VÁLIDOS OS DADOS CONSTANTES DA FICHA DE INSCRIÇÃO EM LISTA DE ESPERA QUE SERÃO POSTERIORMENTE VALIDADOS EM CASO DE ADMISSÃO, POR EXIBIÇÃO DOS DOCUMENTOS ORIGINAIS.
3. OUTROS DOCUMENTOS SERÃO EXIGÍVEIS NO CASO DE SE CONCRETIZAR A ADMISSÃO.
4. SE HOVER VAGA, É CONTACTADO PARA REUNIÃO PRESENCIAL.
5. SE NÃO HOVER VAGA, AGUARDARÁ EM LISTA DE ESPERA, SENDO INFORMADO, POR MAIL, DO ESTADO DA CANDIDATURA.
6. A FICHA DE INSCRIÇÃO EM LISTA DE ESPERA É PARTE INTEGRANTE DO PROCESSO INDIVIDUAL.

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	
--	--	---

NORMA 9ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. SÃO CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO DOS UTENTES:

CRITÉRIO	PONDERAÇÃO
SITUAÇÃO SOCIAL E ECONOMICAMENTE DESFAVORECIDA	50%
RISCO DE ISOLAMENTO SOCIAL	14%
INEXISTÊNCIA DE RETAGUARDA FAMILIAR E/OU SEM CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS NECESSÁRIOS	11%
SER NATURAL, RESIDENTE OU TER FAMILIAR DIRETO A RESIDIR NA FREGUESIA	9%
USUFRUIR DE OUTRA RESPOSTA SOCIAL DA INSTITUIÇÃO (CENTRO DE DIA OU SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO)	7%
AUSÊNCIA DE CONDIÇÕES HABITACIONAIS	5%
TER FAMILIARES DIRETOS (IRMÃOS, PAIS, FILHOS OU CÔNJUGE) A FREQUENTAR A ERPI OU CENTRO DE DIA DA INSTITUIÇÃO	4%

2. A ORDEM DE INSCRIÇÃO NÃO CONSTITUI CRITÉRIO DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO DO CLIENTE.

3. AS CANDIDATURAS SÃO ARQUIVADAS EM PROCESSO PRÓPRIO, POR ORDEM DE REGISTO.

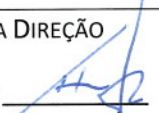
4. EM CADA FICHA DE INSCRIÇÃO EM LISTA DE ESPERA É FEITA A AVALIAÇÃO DE ALGUNS PARÂMETROS QUE AJUDARÃO A DEFINIR, COM MAIOR CLAREZA E TRANSPARÊNCIA, OS CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO, NOMEADAMENTE:

a. SITUAÇÃO ECONÓMICO-FINANCEIRA

- I. PARA ALÉM DA PENSÃO TEM OUTRAS FONTES DE RENDIMENTO (EX. RENDAS OU OUTRAS);
- II. PARA ALÉM DA PENSÃO NÃO TEM OUTRAS FONTES DE RENDIMENTO (EX. RENDAS OU OUTRAS);
- III. CONSEGUE FAZER FACE ÀS DESPESAS MENSAIS COM OS RENDIMENTOS QUE AUFERE;
- IV. NÃO CONSEGUE FAZER FACE ÀS DESPESAS MENSAIS E PRECISA DA AJUDA DA FAMÍLIA;
- V. NÃO CONSEGUE FAZER FACE ÀS DESPESAS MENSAIS, BENEFICIANDO DE APOIOS ECONÓMICOS DA SEGURANÇA SOCIAL (EX. TARIFA SOCIAL DE ELETRICIDADE/GÁS).

b. ISOLAMENTO SOCIAL

- I. SAI DE CASA DE FORMA AUTÓNOMA;
- II. SAI DE CASA, MAS DEPENDE DE AJUDA;
- III. NUNCA SAI DE CASA.

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO	
DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	

- c. EXISTÊNCIA DE RETAGUARDA FAMILIAR
 - I. VIVE ACOMPANHADO;
 - II. VIVE SOZINHO, MAS TEM APOIO PARA AS ATIVIDADES DA VIDA DIÁRIA;
 - III. VIVE SOZINHO E NÃO TEM APOIO PARA AS ATIVIDADES DA VIDA DIÁRIA.
 - d. NATURAL, RESIDENTE OU FAMILIAR DIRETO A RESIDIR NA FREGUESIA
 - I. É NATURAL, RESIDE OU TEM FAMILIAR DIRETO A RESIDIR NA FREGUESIA;
 - II. É NATURAL, RESIDE OU TEM FAMILIAR DIRETO A RESIDIR NO CONCELHO, MAS NÃO NA FREGUESIA;
 - III. NÃO É NATURAL, NÃO RESIDE NEM TEM FAMILIAR DIRETO A RESIDIR NA FREGUESIA.
 - e. USUFRUIR DE OUTRA RESPOSTA SOCIAL DA INSTITUIÇÃO
 - I. USUFRUI DE OUTRA RESPOSTA DO C. S. PARAMOS (C. DIA OU SAD);
 - II. NÃO USUFRUI DE OUTRA RESPOSTA DO C. S. PARAMOS (C. DIA OU SAD).
 - f. CONDIÇÕES HABITACIONAIS
 - I. TEM CONDIÇÕES QUE PERMITEM A SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES BÁSICAS E ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA;
 - II. NÃO TEM CONDIÇÕES QUE PERMITEM A SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES BÁSICAS E ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA.
 - g. FREQUÊNCIA DE OUTRA RESPOSTA SOCIAL DA INSTITUIÇÃO, ERPI OU CENTRO DE DIA, POR FAMILIAR DIRETO
 - I. TEM FAMILIAR DIRETO A FREQUENTAR A ERPI;
 - II. TEM FAMILIAR DIRETO A FREQUENTAR O CENTRO DE DIA;
 - III. NÃO TEM FAMILIAR DIRETO A FREQUENTAR NEM A ERPI NEM O CENTRO DE DIA.
5. SEMPRE QUE AS VAGAS DISPONÍVEIS NÃO PERMITAM A ADMISSÃO DE TODOS OS CANDIDATOS, É EFETUADA A PRIORIZAÇÃO DAS CANDIDATURAS, SOMANDO-SE A PONTUAÇÃO ATRIBUÍDA AOS CRITÉRIOS DEFINIDOS NO NÚMERO ANTERIOR.
6. É SELECIONADA A CANDIDATURA COM MAIOR PONTUAÇÃO.
7. EM SITUAÇÃO DE IGUALDADE DE PONTUAÇÃO, É SELECIONADA A CANDIDATURA COM MAIOR ANTIGUIDADE.
8. CASO O CANDIDATO NÃO DEMONSTRE INTERESSE NA VAGA, A CANDIDATURA É ANULADA E RETIRADA DA LISTA DE ESPERA, CONTACTANDO-SE O CANDIDATO SEGUINTE, DE ACORDO COM OS CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO.

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	
--	--	---

NORMA 10ª – LISTA DE ESPERA

1. SEMPRE QUE A CAPACIDADE DA RESPOSTA SOCIAL NÃO PERMITA A ADMISSÃO DE TODOS OS CLIENTES INSCRITOS PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS OS MESMOS FICARÃO EM LISTA DE ESPERA, SE ASSIM O DESEJAREM.
2. NA PRIORIZAÇÃO DO POSICIONAMENTO NA LISTA DE ESPERA SÃO UTILIZADOS OS CRITÉRIOS DEFINIDOS NA NORMA 9.ª.
3. A LISTA DE ESPERA DEVE SER ATUALIZADA SEMPRE QUE É COMUNICADO POR PARTE DO CANDIDATO OU REPRESENTANTE, ALTERAÇÕES ÀS INFORMAÇÕES INICIALMENTE DADAS.
4. O CLIENTE É RETIRADO DA LISTA DE ESPERA E, CONSEQUENTEMENTE, ESTA É ATUALIZADA QUANDO:
 - a. INFORMA QUE NÃO ESTÁ INTERESSADO EM MANTER-SE EM LISTA DE ESPERA;
 - b. INFORMA QUE FOI ADMITIDO NOUTRA INSTITUIÇÃO;
 - c. OCORRER O SEU FALECIMENTO;
 - d. OUTRO MOTIVO APRESENTADO PELOS INTERESSADOS.
5. SEMESTRALMENTE, É FEITA UMA ATUALIZAÇÃO DA LISTA DE ESPERA, VIA CONTACTO TELEFÓNICO, NO SENTIDO DE AFERIR O INTERESSE DOS CANDIDATOS EM MANTER A INSCRIÇÃO ATIVA NA LISTA DE ESPERA DA INSTITUIÇÃO.
6. É DA RESPONSABILIDADE DOS UTENTES OU SEUS SIGNIFICATIVOS ATUALIZAR QUALQUER ALTERAÇÃO QUE SE VERIFIQUE NA CARATERIZAÇÃO DO UTENTE E QUE POSSA IMPLICAR ALTERAÇÃO DA AVALIAÇÃO DOS CRITÉRIOS DE ADMISSÃO, PELO QUE, CASO OCORRA, DEVERÃO CONTACTAR A INSTITUIÇÃO NO SENTIDO DE PROCEDER À ATUALIZAÇÃO DESSES DADOS.

NORMA 11ª – SUPRIMENTO DE CONSENTIMENTO

1. NO CASO DO RESIDENTE QUE BENEFICIE OU DEVA BENEFICIAR DE MEDIDAS DE ACOMPANHAMENTO, OS ATOS E AS DECISÕES QUE DEPENDAM DO CONSENTIMENTO DESTE E SE INSIRAM NO ÂMBITO DESSAS MEDIDAS (DECISÕES ACOMPANHADAS), SERÃO SOLICITADAS OU AUTORIZADAS PELO SEU ACOMPANHANTE.
2. TODOS OS ATOS E DECISÕES QUE SE ENCONTREM FORA DO ÂMBITO DO ACOMPANHAMENTO SÃO APROVADOS DIRETA E PESSOALMENTE PELO RESIDENTE.
3. NA FALTA OU AUSÊNCIA DE ACOMPANHANTE, SEMPRE QUE AS DECISÕES ACOMPANHADAS REVISTAM CARÁCTER DE URGÊNCIA, O CONSENTIMENTO SERÁ SUPRIDO POR INTERVENÇÃO DE PESSOA QUE SE POSSA PRESUMIR QUE O RESIDENTE TERIA ESCOLHIDO PARA SEU ACOMPANHANTE; QUANDO NÃO EXISTA, DEVE A INSTITUIÇÃO ADOTAR O ATO OU DECISÃO QUE MELHOR DEFENDE OS DIREITOS E INTERESSES, AINDA QUE PRESUMIDOS, DO RESIDENTE.
4. NO CASO DO NÚMERO ANTERIOR, A INSTITUIÇÃO FORNECERÁ AO MINISTÉRIO PÚBLICO, LOGO QUE POSSÍVEL, AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS À REGULARIZAÇÃO JUDICIAL DO ACOMPANHAMENTO, DESIGNADAMENTE SOBRE A SITUAÇÃO QUE JUSTIFICA A IMPOSSIBILIDADE EM EXERCER, PLENA, PESSOAL E CONSCIENTEMENTE, OS SEUS DIREITOS, OU DE, NOS MESMO TERMOS, CUMPRIR OS SEUS DEVERES, BEM COMO DO ÂMBITO DESSA IMPOSSIBILIDADE, OU SEJA, DIREITOS E DEVERES QUE LHE SÃO POSSÍVEIS DE EXERCER E AQUELES PARA OS QUAIS É NECESSÁRIO ACOMPANHAMENTO, REQUERENDO QUE PROMOVA O MESMO JUNTO DO TRIBUNAL COMPETENTE, COM URGÊNCIA.

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO	
DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	

NORMA 12ª – ADMISSÃO

1. CABE À DIRETORA TÉCNICA DA RESPOSTA SOCIAL ELABORAR A PROPOSTA DE ADMISSÃO, PREENCHENDO O RELATÓRIO DE ANÁLISE, HIERARQUIZAÇÃO E APROVAÇÃO DE CANDIDATOS.
2. A DECISÃO SOBRE A ADMISSÃO COMPETE À DIREÇÃO.
3. DA DECISÃO É DADO CONHECIMENTO AO CANDIDATO OU SEU REPRESENTANTE NO PRAZO MÁXIMO DE 5 DIAS ÚTEIS APÓS DECISÃO DA DIREÇÃO.
4. ANTES DO INÍCIO DA FREQUÊNCIA É REALIZADO O ATENDIMENTO DE ADMISSÃO PARA RECOLHA DE DADOS PESSOAIS E DADOS RELATIVOS A RENDIMENTOS E DESPESAS DO AGREGADO FAMILIAR, PARA APURAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR. SOLICITA-SE A APRESENTAÇÃO DOS SEGUINTE DOCUMENTOS:
 - a. CARTÃO DE CIDADÃO OU BILHETE DE IDENTIDADE, CARTÃO DE CONTRIBUINTE, NÚMERO DE IDENTIFICAÇÃO DA SEGURANÇA SOCIAL E CARTÃO DE UTENTE DO SNS OU SUBSISTEMA A QUE PERTENÇA;
 - b. DECLARAÇÃO MÉDICA OU RELATÓRIOS MÉDICOS COM INDICAÇÃO DA SITUAÇÃO CLÍNICA DO RESIDENTE, APENAS NO CASO DE EXISTÊNCIA DE PATOLOGIA QUE DETERMINE A NECESSIDADE DE CUIDADOS ESPECIAIS, DEVENDO CONSTAR, NESSA DECLARAÇÃO, OS CUIDADOS E A FORMA DE OS PRESTAR;
 - c. CARTÃO DE CIDADÃO OU BILHETE DE IDENTIDADE E CARTÃO DE CONTRIBUINTE DO FAMILIAR RESPONSÁVEL.
5. EM CASO DE ADMISSÃO URGENTE, PODE SER DISPENSADA A APRESENTAÇÃO DOS DOCUMENTOS PROBATÓRIOS, DEVENDO SER, DESDE LOGO, INICIADO O PROCESSO DE OBTENÇÃO DOS DADOS EM FALTA.
6. NO MÊS DE ADMISSÃO É DEVIDO O PAGAMENTO DA PRIMEIRA MENSALIDADE.
7. APÓS DECISÃO DE INTEGRAÇÃO POR PARTE DO CANDIDATO É CELEBRADO POR ESCRITO O CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ENTRE O CSP E O CLIENTE E/ OU PESSOA RESPONSÁVEL PELO CLIENTE.
8. É TAMBÉM ENTREGUE UM EXEMPLAR DO REGULAMENTO INTERNO DA ERPI, ESTANDO O MESMO DISPONÍVEL PARA CONSULTA NO SITE WWW.CENTROSOCIALPARAMOS.ORG.

NORMA 13ª – ACOLHIMENTO DE NOVOS UTENTES

1. NO CASO DE ADMISSÃO DO UTENTE, A ESTE E/OU AO SEU REPRESENTANTE LEGAL SÃO PRESTADAS AS INFORMAÇÕES SOBRE AS REGRAS DE FUNCIONAMENTO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, NOMEADAMENTE O REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO E AS TABELAS DE COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA;
2. O PERÍODO DE ADAPTAÇÃO DO UTENTE, PREVISTO NESTE REGULAMENTO, É DE 30 DIAS;
3. DURANTE ESTE PERÍODO, É IMPLEMENTADO UM PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL, PREVIAMENTE DEFINIDO, E QUE PASSA POR:
 - a. APRESENTAÇÃO DA EQUIPA DE COLABORADORES;
 - b. APRESENTAÇÃO DOS OUTROS UTENTES;
 - c. VISITA A TODOS OS ESPAÇOS DA ERPI, INCLUINDO OS QUE NÃO LHE ESTEJAM ESPECIFICAMENTE DESTINADOS;

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO	
DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	



- d. APRESENTAÇÃO DO PROGRAMA DE ATIVIDADES DA ERPI;
 - e. INFORMAR DOS INSTRUMENTOS DE PARTICIPAÇÃO DOS UTENTES NA VIDA DO EQUIPAMENTO, NOMEADAMENTE ATRAVÉS DE SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES;
 - f. DIVULGAR OS MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO DOS FAMILIARES;
 - g. RECORDAR OS ASPETOS MAIS SIGNIFICATIVOS DO REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO, NOMEADAMENTE NO QUE SE REFERE AOS DIREITOS E DEVERES DE AMBAS AS PARTES;
 - h. ELABORAR A LISTA DE PERTENCES DO UTENTE.
4. FINDO O PERÍODO DE ADAPTAÇÃO ACIMA REFERIDO E CASO O UTENTE NÃO SE INTEGRE, DEVE SER REALIZADA UMA AVALIAÇÃO DO PROGRAMA DE ACOLHIMENTO, IDENTIFICANDO OS FATORES QUE DETERMINARAM A NÃO INTEGRAÇÃO E, SE OPORTUNO, PROCURAR SUPERÁ-LOS, PROMOVEDO ALTERAÇÕES. SE A INADAPTAÇÃO PERSISTIR, É DADA A POSSIBILIDADE, QUER À INSTITUIÇÃO, QUER AO UTENTE, DE RESCINDIR O CONTRATO.

NORMA 14ª - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. DO PROCESSO SOCIAL INDIVIDUAL DO UTENTE DEVE CONSTAR:
- a. IDENTIFICAÇÃO DO UTENTE;
 - b. DATA DE ADMISSÃO;
 - c. IDENTIFICAÇÃO E CONTACTO DO FAMILIAR OU REPRESENTANTE LEGAL;
 - d. IDENTIFICAÇÃO E CONTACTO DO MÉDICO ASSISTENTE;
 - e. IDENTIFICAÇÃO DA SITUAÇÃO SOCIAL;
 - f. PLANO INDIVIDUAL DE CUIDADOS;
 - g. PLANO INDIVIDUAL (PI);
 - h. REGISTO DE PERÍODOS DE AUSÊNCIA, BEM COMO DE OCORRÊNCIA DE SITUAÇÕES ANÓMALAS;
 - i. CESSAÇÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO E SERVIÇOS COM INDICAÇÃO DA DATA E MOTIVO;
 - j. EXEMPLAR DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO E SERVIÇOS;
 - k. PROCESSO DE SAÚDE, QUE POSSA SER CONSULTADO DE FORMA AUTÓNOMA.
2. O PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE É ARQUIVADO EM SUPORTE PAPEL OU DIGITAL, DE FÁCIL ACESSO À EQUIPA TÉCNICA DA ERPI, GARANTINDO-SE SEMPRE CONFIDENCIALIDADE DOS SEUS DADOS.
3. O PROCESSO INDIVIDUAL DEVE SER PERMANENTEMENTE ATUALIZADO.

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO	
DATA: 22/4/25 ASSINATURA:	DATA: 22/4/25 ASSINATURA:	

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 15ª – HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

A RESPOSTA DE ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS FUNCIONA 24 HORAS POR DIA, DURANTE TODOS OS DIAS DO ANO.

NORMA 16ª – VISITAS

1. AS FAMÍLIAS DOS UTENTES DEVEM PROCEDER AO SEU ACOMPANHAMENTO SISTEMÁTICO, QUER ATRAVÉS DE VISITAS REGULARES E DE CONTACTOS PERIÓDICOS COM OS RESPONSÁVEIS DO LAR, QUER MEDIANTE O RESPECTIVO ACOLHIMENTO NAS SUAS RESIDÊNCIAS, DESIGNADAMENTE EM PERÍODOS FESTIVOS (NATAL, PÁSCOA) E/OU FINS-DE-SEMANA.
2. AS VISITAS AOS UTENTES DEVEM, POR VIA DE REGRA, DECORRER NOS SEGUINTE HORÁRIOS:
 - a. DE 2ª A DOMINGO, ENTRE AS 14:30 E AS 18,00 HORAS.
3. TENDO EM CONSIDERAÇÃO OS INTERESSES DO UTENTE, A DIRETORA TÉCNICA, SEM PREJUÍZO DO NORMAL FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS, PODE ACORDAR QUALQUER OUTRO REGIME DE VISITAS QUE SE MOSTRE ADEQUADO AO INCREMENTO DOS LAÇOS AFETIVOS COM FAMILIARES E AMIGOS.

NORMA 17ª - CÁLCULO DO RENDIMENTO

1. O CÁLCULO DO RENDIMENTO DO UTENTE (RC) É REALIZADO CONFORME ANEXO AO ARTIGO 19ª DA PORTARIA Nº 196-A/2015, DE 1 DE JULHO, NA SUA ATUAL REDAÇÃO E DE ACORDO COM A SEGUINTE FÓRMULA:

$$RC = RA/12 - D$$

SENDO:

RC = RENDIMENTO PER CAPITA MENSAL RA= RENDIMENTO MENSAL DO UTENTE D = DESPESAS MENSAIS FIXAS

2. PARA EFEITOS DE DETERMINAÇÃO DO MONTANTE DE RENDIMENTO DO UTENTE, CONSIDERAM-SE OS SEGUINTE RENDIMENTOS:
 - a. DE VELHICE, INVALIDEZ, SOBREVIVÊNCIA, APOSENTAÇÃO, REFORMA OU OUTRAS DE IDÊNTICA NATUREZA, AS RENDAS TEMPORÁRIAS OU VITALÍCIAS, AS PRESTAÇÕES A CARGO DE COMPANHIAS DE SEGURO OU DE FUNDOS DE PENSÕES E AS PENSÕES DE ALIMENTOS;
 - b. DE PRESTAÇÕES SOCIAIS (EXCETO AS ATRIBUÍDAS POR ENCARGOS FAMILIARES E POR DEFICIÊNCIA);
 - c. PREDIAIS (RENDAS DE PRÉDIOS RÚSTICOS, URBANOS E MISTOS, CEDÊNCIA DO USO DO PRÉDIO OU DE PARTE, SERVIÇOS RELACIONADOS COM AQUELA CEDÊNCIA, DIFERENÇAS AUFERIDAS PELO SUBLOCADOR ENTRE A RENDA RECEBIDA DO SUBARRENDATÁRIO E A PAGA AO SENHORIO, CEDÊNCIA DO USO, TOTAL OU PARCIAL, DE BENS IMÓVEIS E A CEDÊNCIA DE USO DE PARTES COMUNS DE PRÉDIOS. SEMPRE QUE DESTES BENS IMÓVEIS NÃO RESULTAR RENDAS

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO	
DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	



- OU QUE ESTAS SEJAM INFERIORES AO VALOR PATRIMONIAL TRIBUTÁRIO, DEVE SER CONSIDERADO COMO RENDIMENTO O VALOR IGUAL A 5% DO VALOR MAIS ELEVADO QUE CONSTE DA CADERNETA PREDIAL ATUALIZADA, OU DA CERTIDÃO DE TEOR MATRICIAL OU DO DOCUMENTO QUE TITULE A AQUISIÇÃO, REPORTADO A 31 DE DEZEMBRO DO ANO RELEVANTE;
- d. DE CAPITAIS – RENDIMENTOS DEFINIDOS NO ART.º 5º DO CÓDIGO DO IRS, DESIGNADAMENTE OS JUROS DE DEPÓSITOS BANCÁRIOS, DIVIDENDOS DE AÇÕES OU RENDIMENTOS DE OUTROS ATIVOS FINANCEIROS. SEMPRE QUE ESTES RENDIMENTOS SEJAM INFERIORES A 5% DO VALOR DOS DEPÓSITOS BANCÁRIOS E DE OUTROS VALORES MOBILIÁRIOS, DO REQUERENTE OU DE OUTRO ELEMENTO DO AGREGADO, À DATA DE 31 DE DEZEMBRO DO ANO RELEVANTE, CONSIDERA-SE COMO RENDIMENTO O MONTANTE RESULTANTE DA APLICAÇÃO DE 5%;
- e. OUTRAS FONTES DE RENDIMENTO (EXCETO OS APOIOS DECRETADOS PARA MENORES PELO TRIBUNAL, NO ÂMBITO DAS MEDIDAS DE PROMOÇÃO EM MEIO NATURAL DE VIDA).
3. PARA EFEITO DA DETERMINAÇÃO DO MONTANTE DE RENDIMENTO DISPONÍVEL DO AGREGADO FAMILIAR, CONSIDERAM-SE AS SEGUINTE DESPESAS FIXAS:
- a. O VALOR DAS TAXAS E IMPOSTOS NECESSÁRIOS À FORMAÇÃO DO RENDIMENTO LÍQUIDO, DESIGNADAMENTE DO IMPOSTO SOBRE O RENDIMENTO;
- b. AS DESPESAS COM SAÚDE E A AQUISIÇÃO DE MEDICAMENTOS DE USO CONTINUADO EM CASO DE DOENÇA CRÓNICA.
4. O SOMATÓRIO DAS DESPESAS REFERIDAS NA ALÍNEA B) E C) DO NÚMERO ANTERIOR SERÁ CONSIDERADO ATÉ AO LIMITE DO VALOR DA REMUNERAÇÃO MÍNIMA MENSAL GARANTIDA (RMMG).

NORMA 18ª – PROVA DE RENDIMENTO E DESPESAS

1. A PROVA DOS RENDIMENTOS É FEITA MEDIANTE A APRESENTAÇÃO DA DECLARAÇÃO DE IRS, RESPECTIVA NOTA DE LIQUIDAÇÃO E/OU OUTROS DOCUMENTOS COMPROVATIVOS DA REAL SITUAÇÃO DO AGREGADO FAMILIAR;
2. A PROVA DAS DESPESAS FIXAS É FEITA MEDIANTE APRESENTAÇÃO DOS DOCUMENTOS COMPROVATIVOS;
3. A APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTOS COMPROVATIVOS DE DESPESAS E RENDIMENTOS É OBRIGATÓRIA;
4. SEMPRE QUE HAJA DÚVIDAS SOBRE A VERACIDADE DAS DECLARAÇÕES DE RENDIMENTO, OU NA FALTA DE ENTREGA DOS DOCUMENTOS PROBATÓRIOS, O CENTRO SOCIAL DE PARAMOS CONVENCIONA UM MONTANTE DE COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR, VALOR ESTE QUE É DEFINIDO A CADA ANO CIVIL, PELA DIREÇÃO, EM FUNÇÃO DO CUSTO REAL POR UTENTE, E FICA REGISTADO EM ATA.
5. NOS CASOS EM QUE A COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR APURADA ATRAVÉS DA ENTREGA DE DOCUMENTOS PROBATÓRIOS FOR SUPERIOR AO MONTANTE DEFINIDO PELA DIREÇÃO PARA QUEM NÃO APRESENTA ESSES DOCUMENTOS, A COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR SERÁ IGUALADA/AJUSTADA AO VALOR DEFINIDO PELA DIREÇÃO PARA ESSE ANO CIVIL.
6. À COMPARTICIPAÇÃO APURADA NOS TERMOS DO N.º1 DESTA NORMA, PODE ACRESCEER UMA COMPARTICIPAÇÃO DOS DESCENDENTES OU OUTROS FAMILIARES, ACORDADA ENTRE AS PARTES INTERESSADAS, MEDIANTE OUTORGA DE ACORDO ESCRITO E COM EMISSÃO DO RESPECTIVO RECIBO, DE FORMA INDIVIDUALIZADA;

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO	
DATA: 22/4/25 ASSINATURA:	DATA: 22/4/25 ASSINATURA:	

7. A FORMA DE APURAMENTO DO MONTANTE ACIMA REFERIDO DEVE ATENDER À CAPACIDADE ECONÓMICA DOS DESCENDENTES E OUTROS FAMILIARES, AVALIADA DE ACORDO COM OS SEUS RENDIMENTOS E TENDO EM CONTA O NÚMERO DE ELEMENTOS CHAMADOS À RESPONSABILIDADE DE COMPARTICIPAÇÃO.

NORMA 19ª – DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. O VALOR DA COMPARTICIPAÇÃO MENSAL NA ERPI DETERMINA-SE PELA APLICAÇÃO DE UMA PERCENTAGEM SOBRE O RENDIMENTO DO UTENTE, VARIÁVEL ENTRE 75% A 90%, DE ACORDO COM O GRAU DE DEPENDÊNCIA DO UTENTE:

GRAU DE DEPENDÊNCIA*	% SOBRE RENDIMENTO
INDEPENDENTE (IB=100)	75%
DEPENDENTE LEVE A MODERADO (IB41 A 99)	85%
DEPENDENTE GRAVE OU TOTAL (IB 0 A 19), MAS QUE NÃO BENEFICIAM DE COMPLEMENTO POR DEPENDÊNCIA	89%
DEPENDENTE GRAVE OU TOTAL (IB 0 A 19), MAS QUE BENEFICIAM DE COMPLEMENTO POR DEPENDÊNCIA	90%

(* GRAU DE DEPENDÊNCIA: AVALIAÇÃO FEITA PELA EQUIPA TÉCNICA, ATRAVÉS DOS RELATÓRIOS CLÍNICOS DO UTENTE, OBSERVAÇÃO DO UTENTE E APLICAÇÃO DE INSTRUMENTO(S) DE AVALIAÇÃO, ESPECIFICAMENTE, O ÍNDICE DE BARTHEL (IB). SE O UTENTE USUFRUIR DE COMPLEMENTO POR DEPENDÊNCIA A % A APLICAR SERÁ, DIRETAMENTE, A DE 90%).

NORMA 20ª – REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. AS COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES SÃO REVISTAS ANUALMENTE NO INÍCIO DO ANO CIVIL, OU SEMPRE QUE OCORRAM ALTERAÇÕES, DESIGNADAMENTE NO RENDIMENTO PER CAPITA E NAS OPÇÕES DE CUIDADOS E SERVIÇOS A PRESTAR.

NORMA 21ª – PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O PAGAMENTO DAS MENSALIDADES DEVERÁ SER EFETUADO ATÉ AO FINAL DO MÊS A QUE DIZ RESPEITO, NA SECRETARIA DA INSTITUIÇÃO OU PREFERENCIALMENTE POR TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA.

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	
--	--	---



2. O PAGAMENTO DE OUTRAS ATIVIDADES/SERVIÇOS OCASIONAIS/AJUDAS TÉCNICAS NÃO CONTRATUALIZADOS É EFETUADO, OU PREVIAMENTE, OU NO PERÍODO IMEDIATAMENTE POSTERIOR À SUA REALIZAÇÃO, CONSOANTE O TIPO DE ATIVIDADE/SERVIÇO/AJUDA TÉCNICA.
3. PERANTE AUSÊNCIAS DE PAGAMENTO SUPERIORES A SESSENTA DIAS, A INSTITUIÇÃO PODERÁ VIR A SUSPENDER A PERMANÊNCIA DO UTENTE ATÉ ESTE REGULARIZAR AS SUAS MENSALIDADES, APÓS SER REALIZADA UMA ANÁLISE INDIVIDUAL DO CASO.
4. SEMPRE QUE OCORRER UMA DESISTÊNCIA OU MORTE DO UTENTE, É COBRADA A TOTALIDADE DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR E COMPARTICIPAÇÃO DOS DESCENDENTES OU OUTROS FAMILIARES RELATIVO AO MÊS EM QUE OCORRE, DADO QUE A SUA PRESENÇA FOI FATOR DE IMPOSSIBILIDADE DE OCUPAÇÃO DA VAGA POR OUTRO UTENTE.

CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 22ª – 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 É 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 REPRESENTA, OU FAMÍLIA OU SE VERIFIQUEM CIRCUNSTÂNCIAS QUE SUSCITEM A SUA ALTERAÇÃO, DE FORMA A MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS E A MELHOR ADEQUÁ-LOS ÀS SUAS NECESSIDADES E CAPACIDADES.

NORMA 23ª – ALIMENTAÇÃO

1. O SERVIÇO DE ALIMENTAÇÃO CONSISTE NO FORNECIMENTO DAS SEGUINTE REFEIÇÕES: PEQUENO-ALMOÇO, REFORÇO DA MANHÃ, ALMOÇO, LANCHE, JANTAR E CEIA.
2. A EMENTA SEMANAL ENCONTRA-SE AFIXADA NA ENTRADA PRINCIPAL, ELABORADA COM O DEVIDO CUIDADO NUTRICIONAL E ADAPTADA AOS UTENTES DESTA RESPOSTA SOCIAL.
3. AS DIETAS DOS UTENTES, SEMPRE QUE PRESCRITAS PELO MÉDICO, SÃO DE CUMPRIMENTO OBRIGATÓRIO.
4. POR RAZÕES DE SEGURANÇA E/ OU DO FORO MÉDICO, QUER OS UTENTES, QUER AS SUAS VISITAS, SEMPRE QUE TRAGAM ALIMENTOS DO EXTERIOR, DEVEM DAR CONHECIMENTO À EQUIPA DA ERPI.

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO	
DATA: 22/4/25 ASSINATURA:	DATA: 22/4/25 ASSINATURA:	

NORMA 24ª – CUIDADOS DE HIGIENE

1. A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL É EFETUADA DIARIAMENTE, DE MANHÃ E AO FINAL DO DIA OU SEMPRE QUE NECESSÁRIO.
2. NO CASO DO RESIDENTE NECESSITAR DE PRODUTOS DE HIGIENE ESPECÍFICOS (EX.: CREME HIDRATANTE OU CHAMPÔ ESPECÍFICOS), DEVE FAZER-SE ACOMPANHAR DESSES PRODUTOS PARA UTILIZAÇÃO NA ERPI.

NORMA 25ª – TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

1. O TRATAMENTO DAS ROUPAS DE USO PESSOAL, DA CAMA E CASA DE BANHO É ASSEGURADO PELA INSTITUIÇÃO.
2. AS ROUPAS DE USO PESSOAL DEVERÃO SER MARCADAS, PARA MELHOR IDENTIFICAÇÃO.
3. SEMPRE QUE AS ROUPAS DE USO PESSOAL EXIJAM TRATAMENTO ESPECIAL DE LIMPEZA (LAVANDARIA PROFISSIONAL), A RESPONSABILIDADE É DO UTENTE OU FAMILIAR RESPONSÁVEL.

NORMA 26ª – ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS

1. AS ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS PROMOVIDAS PELA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS CONSTAM DO PLANO DE ATIVIDADES, QUE SE ENCONTRA AFIXADO NA ENTRADA PRINCIPAL.
2. AS ATIVIDADES NO EXTERIOR PODERÃO SER GRATUITAS OU SER DEVIDA UMA COMPARTICIPAÇÃO, DEVENDO TAL SITUAÇÃO SER PREVIAMENTE INFORMADA AOS UTENTES E/OU FAMÍLIA.
3. QUANDO SÃO PLANEADAS ATIVIDADES EM GRUPO OU PASSEIOS FORA DA INSTITUIÇÃO, NÃO É NECESSÁRIA AUTORIZAÇÃO DOS FAMILIARES.
4. DURANTE OS PASSEIOS, OS UTENTES SÃO SEMPRE ACOMPANHADOS POR COLABORADORES DA INSTITUIÇÃO.
5. O CENTRO SOCIAL DE PARAMOS TEM UM SITE E UMA PÁGINA NO FACEBOOK ONDE SÃO COLOCADAS NOTÍCIAS E FOTOGRAFIAS DE DIVERSAS ATIVIDADES. QUALQUER REGISTO DE IMAGEM ESTÁ CONDICIONADO PELO REGULAMENTO DE PROTEÇÃO DE DADOS. APENAS SERÃO PUBLICADAS FOTOGRAFIAS QUE POSSIBILITEM A IDENTIFICAÇÃO CLARA E DIRETA DOS UTENTES QUANDO AUTORIZADO PELOS PRÓPRIOS (OU FAMILIAR RESPONSÁVEL/REPRESENTANTE LEGAL), NO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ANEXO I.

NORMA 27ª – FESTEJOS DE ANIVERSÁRIOS

1. A ERPI INCENTIVA A QUE A COMEMORAÇÃO DO ANIVERSÁRIO DO UTENTE SEJA REALIZADA, EM CASA DOS FAMILIARES E/OU AMIGOS, OU NA PRÓPRIA INSTITUIÇÃO.
2. SE O UTENTE DESEJAR FESTEJAR O SEU ANIVERSÁRIO NA INSTITUIÇÃO NO PRÓPRIO DIA, DEVERÁ REQUISITAR O BOLO ANTECIPADAMENTE, SENDO QUE O VALOR SERÁ COBRADO JUNTAMENTE COM A MENSALIDADE DO MÊS SEGUINTE (VER PREÇO AFIXADO).

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO	
DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	

NORMA 28ª – APOIO NO DESEMPENHO NAS ATIVIDADES DA VIDA DIÁRIA

NO SENTIDO DE PROMOVER A AUTONOMIA, OS UTENTES SÃO MOTIVADOS E APOIADOS NO DESEMPENHO DE DIVERSAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA, SEGUNDO PROGRAMA PRÓPRIO E DEFINIDO NO PLANO INDIVIDUAL DE CUIDADOS.

NORMA 29ª – CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

1. NA PLATAFORMA MY SENIOR ENCONTRAM-SE OS REGISTOS DA INFORMAÇÃO CLÍNICA DO RESIDENTE, COMO PATOLOGIAS, ALERGIAS, TERAPÊUTICA, ENTRE OUTRAS. TODA ESTA INFORMAÇÃO ESTÁ COMPILADA NUM IMPRESSO DENOMINADO DE FICHA DE ACOMPANHAMENTO, QUE SE ENCONTRA, FISICAMENTE, NO PROCESSO INDIVIDUAL DO RESIDENTE, DE FORMA A PODER SER FACILMENTE CONSULTADA, BEM COMO PODER ACOMPANHAR O RESIDENTE NUMA EMERGÊNCIA.
2. OS CUIDADOS DE ENFERMAGEM SÃO DA RESPONSABILIDADE DA ERPI.
3. OS CUSTOS COM MATERIAL DE ENFERMAGEM ESPECÍFICO PARA TRATAMENTO DE FERIDAS SÃO DA INTEIRA RESPONSABILIDADE DO RESIDENTE/ FAMILIAR RESPONSÁVEL.
4. A ERPI DISPONIBILIZA UM MÉDICO DE MEDICINA GERAL E FAMILIAR, QUE SE DESLOCA À INSTITUIÇÃO, ENCONTRANDO-SE, AINDA, DISPONÍVEL PARA ACONSELHAMENTO MÉDICO E/OU ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS VIA TELEFONE.
5. SEM PREJUÍZO DO DISPOSTO NO Nº ANTERIOR, OS RESIDENTES PODEM CONTINUAR A USUFRUIR DOS CUIDADOS MÉDICOS NO CENTRO DE SAÚDE ONDE SE ENCONTRAM INSCRITOS.
6. O ACOMPANHAMENTO A CONSULTAS DE ESPECIALIDADE OU PARA REALIZAÇÃO DE EXAMES AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO É DA TOTAL RESPONSABILIDADE DO RESIDENTE/ FAMILIAR RESPONSÁVEL.
7. EM CASO DE DESLOCAÇÃO URGENTE AO HOSPITAL (ACIDENTE OU EMERGÊNCIA), A EQUIPA DA ERPI DARÁ CONHECIMENTO AO FAMILIAR RESPONSÁVEL, QUE DEVERÁ, LOGO QUE POSSÍVEL, ACOMPANHAR A SITUAÇÃO E ASSUMIR A RESPONSABILIDADE DA CONTINUIDADE DO ACOMPANHAMENTO.

NORMA 30ª – ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

1. A TERAPÊUTICA DO RESIDENTE DEVE ESTAR SEMPRE ATUALIZADA NA PLATAFORMA DIGITAL MY SENIOR. QUALQUER ALTERAÇÃO DEVE SER COMUNICADA PELO FAMILIAR RESPONSÁVEL, COM ENTREGA DE COMPROVATIVO DO MÉDICO.
2. A ERPI ASSEGURA A ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA PELO MÉDICO.
3. OS CUSTOS COM MEDICAMENTOS SÃO DA INTEIRA RESPONSABILIDADE DO RESIDENTE/ FAMILIAR RESPONSÁVEL.
4. A MEDICAÇÃO DISPENSADA AO RESIDENTE É REGISTADA NA PLATAFORMA DIGITAL.

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO	
DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	

NORMA 31ª – PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

NAS SITUAÇÕES DE DEPENDÊNCIA QUE EXIJAM O RECURSO A AJUDAS TÉCNICAS (FRALDAS, CADEIRAS DE RODAS, ANDARILHOS OU OUTROS), A ERPI PODE PROVIDENCIAR A SUA AQUISIÇÃO, EMBORA ESTE TIPO DE APOIOS NÃO ESTEJA INCLUÍDO NO VALOR DA COMPARTICIPAÇÃO.

NORMA 32ª – DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. A INSTITUIÇÃO SÓ SE RESPONSABILIZA PELOS OBJETOS E VALORES, QUE OS UTENTES LHE ENTREGUEM À SUA GUARDA.
2. NESTE CASO, É FEITA UMA LISTA DOS BENS ENTREGUES E ASSINADA PELO RESPONSÁVEL / UTENTE E PELA PESSOA QUE OS RECEBE. ESTA LISTA É ARQUIVADA NO PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE.

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 33ª – PESSOAL

1. O QUADRO DE PESSOAL AFETO À ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS ENCONTRA-SE AFIXADO NA ENTRADA DA ERPI, CONTENDO A INDICAÇÃO DO NÚMERO DE RECURSOS HUMANOS, FORMAÇÃO E CONTEÚDO FUNCIONAL, DEFINIDO DE ACORDO COM A LEGISLAÇÃO EM VIGOR.

NORMA 34ª - FORMAÇÃO

1. PARA O DESENVOLVIMENTO DOS SERVIÇOS E CUIDADOS, A INSTITUIÇÃO PROPORCIONA SEMPRE QUE POSSÍVEL, AOS SEUS COLABORADORES A FREQUÊNCIA DE FORMAÇÃO INICIAL E CONTÍNUA ADEQUADA À CATEGORIA PROFISSIONAL E RESPECTIVA FUNÇÃO DESEMPENHADA OU A DESEMPENHAR.

NORMA 35ª – DIREÇÃO TÉCNICA

1. A DIREÇÃO TÉCNICA É ASSEGURADA POR UM TÉCNICO COM FORMAÇÃO SUPERIOR EM CIÊNCIAS SOCIAIS E DO COMPORTAMENTO, SAÚDE OU SERVIÇOS SOCIAIS, E COM EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL PARA O EXERCÍCIO DAS SUAS FUNÇÕES.
2. O DIRETOR TÉCNICO É SUBSTITUÍDO, NAS SUAS AUSÊNCIAS E IMPEDIMENTOS, POR OUTRO TÉCNICO, CONFORME DEFINIDO NO MANUAL DE FUNÇÕES.

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	
--	--	---



3. 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.
4. O DIRETOR TÉCNICO, EM ARTICULAÇÃO COM A DIREÇÃO DA INSTITUIÇÃO, DEVE PRIVILEGIAR ESTRATÉGIAS DE ENVOLVIMENTO DA PESSOA, DO REPRESENTANTE LEGAL E DA FAMÍLIA NAS ATIVIDADES 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.

NORMA 36ª – SISTEMA INTERNO DE QUALIDADE

1. O C. S. PARAMOS TEM UM SISTEMA INTERNO DA QUALIDADE, QUE TRABALHA EM COLABORAÇÃO COM A DIRETORA TÉCNICA DA ERPI.
2. A ERPI FAZ A MONITORIZAÇÃO DOS INDICADORES DA QUALIDADE, DE ACORDO COM O ESTABELECIDO NO SISTEMA INTERNO DA QUALIDADE.
3. A ERPI FAZ AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS AOS RESIDENTES E SEUS FAMILIARES.

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	
--	--	---

CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES

NORMA 37ª - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. A PESSOA QUE RESIDE EM ERPI TEM DIREITO, NOMEADAMENTE, A:
 - a. SER PRESERVADA A SUA DIGNIDADE, PRIVACIDADE, INTIMIDADE E INDIVIDUALIDADE;
 - b. VER GARANTIDO O SEGREDO PROFISSIONAL, O SIGILO E A CONFIDENCIALIDADE;
 - c. SER INFORMADA SOBRE O FUNCIONAMENTO DA ERPI E SOBRE OS SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS QUE LHE SÃO PRESTADOS, NA MEDIDA DAS SUAS CAPACIDADES, BEM COMO DE QUALQUER ALTERAÇÃO AOS MESMOS E SOBRE TODAS AS DECISÕES EM QUE É PARTE INTERESSADA;
 - d. PARTICIPAR NA AVALIAÇÃO DIAGNÓSTICA, NA ELABORAÇÃO E CELEBRAÇÃO DO PLANO INDIVIDUAL DE CUIDADOS, POTENCIANDO A ADAPTAÇÃO DOS SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS ÀS SUAS NECESSIDADES, CAPACIDADES, EXPECTATIVAS E PREFERÊNCIAS;
 - e. VER RESPEITADOS OS SEUS INTERESSES INDIVIDUAIS, CRENÇAS, CULTURAS E AS SUAS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS FACE AOS SERVIÇOS E CUIDADOS QUE IRÁ BENEFICIAR;
 - f. SER TRATADA COM URBANIDADE, RESPEITO, COM CORREÇÃO E COMPREENSÃO;
 - g. SER INFORMADA E ORIENTADA SOBRE OS SEUS DIREITOS E DEVERES INERENTES AO EXERCÍCIO DA SUA CIDADANIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL;
 - h. RECEBER VISITAS DE ACORDO COM O REGULAMENTO DA ERPI;
 - i. À PROTEÇÃO DOS SEUS DADOS PESSOAIS, DE ACORDO COM O PREVISTO NO RGPD;
 - j. APRESENTAR RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES À DIREÇÃO TÉCNICA RELATIVAMENTE AO FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS, TENDO DIREITO A SER INFORMADA SOBRE AS MESMAS.

2. CONSTITUEM DEVERES DAS PESSOAS RESIDENTES, NOMEADAMENTE, OS SEGUINTE:
 - a. COLABORAR COM A EQUIPA NA MEDIDA DOS SEUS INTERESSES E CAPACIDADES;
 - b. RESPEITAR A PRIVACIDADE E INTIMIDADE DOS OUTROS RESIDENTES;
 - c. CUMPRIR O REGULAMENTO INTERNO;
 - d. PARTICIPAR, NA MEDIDA DAS SUAS CAPACIDADES, NA DEFINIÇÃO DO PIC E NOS PROCESSOS DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS;
 - e. ZELAR PELA BOA CONSERVAÇÃO DA RESIDÊNCIA E DOS BENS E EQUIPAMENTOS;
 - f. TRATAR OS DEMAIS RESIDENTES E TRABALHADORES COM URBANIDADE, RESPEITO, COM CORREÇÃO E COMPREENSÃO.

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	
--	--	---



NORMA 38ª – DIREITOS E DEVERES DOS FAMILIARES E PESSOAS DE REFERÊNCIA

1. OS FAMILIARES E PESSOAS DE REFERÊNCIA TÊM DIREITO, NOMEADAMENTE, A:
 - a. PARTICIPAR NAS ATIVIDADES E NO PROJETO GLOBAL DA ERPI;
 - b. PARTICIPAR NA AVALIAÇÃO DIAGNÓSTICA E NA ELABORAÇÃO, CELEBRAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DO PLANO INDIVIDUAL DE CUIDADOS DO RESIDENTE, CASO ESTE O DESEJE;
 - c. TER ACESSO A INFORMAÇÃO E SER OUVIDO NAS DECISÕES QUE DIGAM RESPEITO AO RESIDENTE, COM A DEVIDA AUTORIZAÇÃO DO PRÓPRIO;
 - d. VISITAR O RESIDENTE, EXCETO SE ESTE O RECUSAR OU SE HOUVER IMPEDIMENTO LEGAL.
2. CONSTITUEM DEVERES DOS FAMILIARES E PESSOAS DE REFERÊNCIA, NOMEADAMENTE, OS SEGUINTE:
 - a. CUMPRIR O REGULAMENTO INTERNO;
 - b. COLABORAR COM A EQUIPA;
 - c. RESPEITAR A PRIVACIDADE E INTIMIDADE DOS RESIDENTES;
 - d. ZELAR PELA BOA CONSERVAÇÃO DA RESIDÊNCIA E DOS BENS E EQUIPAMENTOS;
 - e. TRATAR OS RESIDENTES E OS TRABALHADORES COM URBANIDADE, RESPEITO, COM CORREÇÃO E COMPREENSÃO.

NORMA 39ª – DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. CONSIDERAM-SE DIREITOS DA INSTITUIÇÃO:
 - a. VER RECONHECIDA A SUA NATUREZA PARTICULAR E, CONSEQUENTEMENTE, O SEU DIREITO DE LIVRE ATUAÇÃO E A SUA PLENA CAPACIDADE CONTRATUAL;
 - b. À CORRESPONSABILIZAÇÃO SOLIDÁRIA DO ESTADO NOS DOMÍNIOS DA COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA E DO APOIO TÉCNICO;
 - c. PROCEDER À AVERIGUAÇÃO DOS ELEMENTOS NECESSÁRIOS À COMPROVAÇÃO DA VERACIDADE DAS DECLARAÇÕES PRESTADAS PELO UTENTE E/OU FAMILIARES, NO ATO DA ADMISSÃO;
 - d. FAZER CUMPRIR COM O QUE FOI ACORDADO NO ATO DA ADMISSÃO, DE FORMA A RESPEITAR E DAR CONTINUIDADE AO BOM FUNCIONAMENTO DESTE SERVIÇO;
 - e. AO DIREITO DE SUSPENDER ESTE SERVIÇO, SEMPRE QUE OS UTENTES, GRAVE OU REITERADAMENTE, VIOLEM AS REGRAS CONSTANTES DO PRESENTE REGULAMENTO, DE FORMA MUITO PARTICULAR, QUANDO PONHAM EM CAUSA OU PREJUDIQUEM A BOA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, AS CONDIÇÕES E O AMBIENTE NECESSÁRIO À EFICAZ PRESTAÇÃO DOS MESMOS, OU AINDA, O RELACIONAMENTO COM TERCEIROS E A IMAGEM DA PRÓPRIA INSTITUIÇÃO.
2. CONSIDERAM-SE DEVERES DA INSTITUIÇÃO:
 - a. RESPEITO PELA INDIVIDUALIDADE DOS UTENTES, PROPORCIONANDO O ACOMPANHAMENTO ADEQUADO A CADA UM E EM CADA CIRCUNSTÂNCIA;

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	
--	--	---

- b. CRIAÇÃO E MANUTENÇÃO DAS CONDIÇÕES NECESSÁRIAS AO NORMAL DESENVOLVIMENTO DA RESPOSTA SOCIAL, DESIGNADAMENTE QUANTO AO RECRUTAMENTO DE PROFISSIONAIS COM FORMAÇÃO E QUALIFICAÇÕES ADEQUADAS;
- c. PROMOVER UMA GESTÃO QUE ALIE A SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA, COM A QUALIDADE GLOBAL DA RESPOSTA SOCIAL;
- d. COLABORAR COM OS SERVIÇOS DA SEGURANÇA SOCIAL, ASSIM COMO COM A REDE DE PARCERIAS ADEQUADA AO DESENVOLVIMENTO DA RESPOSTA SOCIAL;
- e. PRESTAR OS SERVIÇOS CONSTANTES DESTE REGULAMENTO INTERNO;
- f. AVALIAR O DESEMPENHO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS, DESIGNADAMENTE ATRAVÉS DA AUSCULTAÇÃO DOS UTENTES;
- g. MANTER OS PROCESSOS DOS UTENTES ATUALIZADOS;
- h. GARANTIR O SIGILO DOS DADOS CONSTANTES NOS PROCESSOS DOS CLIENTES. INFORMAÇÃO ADICIONAL SOBRE A PROTEÇÃO DE DADOS ESTÁ DISPONIBILIZADA NO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

NORMA 40ª - PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÕES DE MAUS-TRATOS

A INSTITUIÇÃO POSSUI MANUAL DE METODOLOGIA PARA A GESTÃO E PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS, PELO QUE SEMPRE QUE HOUVER SUSPEITAS A INSTITUIÇÃO OBRIGA-SE A INTERVIR EM CONFORMIDADE.

CAPÍTULO VII – DO CONTRATO

NORMA 41ª – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É CELEBRADO, POR ESCRITO, CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COM O UTENTE E OU SEUS FAMILIARES E, QUANDO EXISTA, COM O REPRESENTANTE LEGAL, DONDE CONSTEM OS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DAS PARTES.
2. É ENTREGUE UM EXEMPLAR DO CONTRATO AO UTENTE OU REPRESENTANTE LEGAL OU FAMILIAR E ARQUIVADO OUTRO NO RESPECTIVO PROCESSO INDIVIDUAL.
3. QUALQUER ALTERAÇÃO AO CONTRATO É EFETUADA POR MÚTUO CONSENTIMENTO E ASSINADA PELAS PARTES.

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	
--	--	---

NORMA 42ª – CESSAÇÃO OU SUSPENSÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

1. O CENTRO SOCIAL DE PARAMOS RESERVA-SE O DIREITO DE SUSPENDER OU RESOLVER O CONTRATO SEMPRE QUE OS CLIENTES, GRAVE OU REITERADAMENTE, VIOLEM AS REGRAS CONSTANTES DO PRESENTE REGULAMENTO, DE FORMA MUITO PARTICULAR, QUANDO PONHAM EM CAUSA OU PREJUDIQUEM O NORMAL FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS, AS CONDIÇÕES E O AMBIENTE NECESSÁRIO À EFICAZ PRESTAÇÃO DOS MESMOS.
2. A CESSAÇÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PODE OCORRER:
 - a. POR DENUNCIA DE QUALQUER UMA DAS PARTES, DEVENDO O FACTO SER COMUNICADO, POR ESCRITO, COM UMA ANTECEDÊNCIA MÍNIMA DE 15 DIAS UTEIS, INVOCANDO A JUSTIFICAÇÃO PARA TAL;
 - b. POR MORTE DO CLIENTE OU, SALVO ACORDO EM CONTRÁRIO, SEMPRE QUE O CLIENTE PRESCINDA OU SUSPENDA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR PERÍODO SUPERIOR A 60 DIAS, SEJA QUAL FOR O MOTIVO DETERMINANTE DA SITUAÇÃO.

CAPÍTULO VIII – SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E ELOGIOS

NORMA 43ª – SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E ELOGIOS

1. O CSP INCENTIVA TODOS OS SEUS CLIENTES, FAMILIARES E COLABORADORES A APRESENTAR SUGESTÕES, NO SENTIDO DE MELHORAR CONTINUAMENTE OS SEUS SERVIÇOS.
2. NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, O CSP SERVIÇO POSSUI LIVRO DE RECLAMAÇÕES, QUE PODERÁ SER SOLICITADO JUNTO DA DIREÇÃO TÉCNICA OU NA SUA AUSÊNCIA NA SECRETARIA, PELO CLIENTE E/OU FAMILIAR OU, EM ALTERNATIVA, PODERÁ SER UTILIZADO O LIVRO DE RECLAMAÇÕES DIGITAL ATRAVÉS DA PLATAFORMA, ELETRÓNICA WWW.LIVRORECLAMACOES.PT.
3. O ELOGIO É UM RECONHECIMENTO AO SERVIÇO PRESTADO E AO DESEMPENHO DE DETERMINADO COLABORADOR OU EQUIPA DE TRABALHO, POR ISSO, TAMBÉM PODERÁ FAZÊ-LO SEMPRE QUE O PRETENDER.
4. O CENTRO SOCIAL DE PARAMOS POSSUI CANAL DE DENÚNCIAS.

NORMA 44ª – REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. A ERPI DISPÕE DE UMA PLATAFORMA DIGITAL, MY SENIOR, ONDE SÃO REGISTADAS TODAS AS OCORRÊNCIAS E INCIDENTES RELACIONADOS COM OS RESIDENTES OU FUNCIONAMENTO DA RESPOSTA, QUE PODEM SER CONSULTADOS SEMPRE QUE NECESSÁRIO.
2. PERIODICAMENTE, TODAS A OCORRÊNCIAS RELACIONADAS COM O RESIDENTE SÃO IMPRESSAS E COLOCADAS NO PROCESSO INDIVIDUAL DO RESIDENTE.

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE DATA: <u>22/4/25</u> ASSINATURA: 	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO DATA: <u>22/4/25</u> ASSINATURA: 	
---	---	---

CAPÍTULO IX – DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 45ª - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O PRESENTE REGULAMENTO SERÁ REVISTO, SEMPRE QUE SE VERIFIQUEM ALTERAÇÕES NO FUNCIONAMENTO DA ERPI, RESULTANTES DA AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS, TENDO COMO OBJETIVO PRINCIPAL A SUA MELHORIA.
2. QUAISQUER ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO SERÃO COMUNICADAS AO CLIENTE OU SEU REPRESENTANTE LEGAL, COM A ANTECEDÊNCIA MÍNIMA DE 30 DIAS RELATIVAMENTE À DATA DA SUA ENTRADA EM VIGOR, SEM PREJUÍZO DA RESOLUÇÃO DO CONTRATO A QUE A ESTES ASSISTE, EM CASO DE DISCORDÂNCIA DESSAS ALTERAÇÕES.
3. SERÁ ENTREGUE UMA CÓPIA DO REGULAMENTO INTERNO AO CLIENTE OU REPRESENTANTE LEGAL OU FAMILIAR NO ATO DE CELEBRAÇÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ESTANDO ESTE DISPONÍVEL PARA CONSULTA NO SITE WWW.CENTROSOCIALPARAMOS.ORG

NORMA 46ª – UTILIZAÇÃO DE IMAGEM E DADOS PESSOAIS

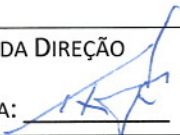
1. A CAPTAÇÃO E UTILIZAÇÃO DE IMAGENS DO RESIDENTE ESTÁ SUJEITA A AUTORIZAÇÃO PREVIA DO PRÓPRIO OU DO FAMILIAR RESPONSÁVEL.
2. CONSIDERANDO O REGULAMENTO GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS, O C. S. PARAMOS INFORMA OS RESIDENTES E /OU FAMILIAR RESPONSÁVEL SOBRE OS SEUS DIREITOS.

NORMA 47ª – RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

1. O CENTRO SOCIAL DE PARAMOS ENCONTRA-SE AO DISPOR PARA QUALQUER ESCLARECIMENTO OU RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS RELACIONADOS COM OS SERVIÇOS PRESTADOS E/OU BENS FORNECIDOS PELO ESTABELECIMENTO.
2. EM CASO DE LITÍGIO REFERENTE A OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS RESULTANTES DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, O SEGUNDO E TERCEIRO OUTORGANTES, ENQUANTO CONSUMIDORES, PODEM RECORRER AO CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DE AVEIRO, ENTIDADE DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO.

NORMA 48ª - 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.

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO	
DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	

NORMA 49ª - ENTRADA EM VIGOR

1. ESTE REGULAMENTO INTERNO FOI REVISTO E NELE INTRODUZIDAS ALTERAÇÕES, SENDO QUE AS MESMAS FORAM APROVADAS PELA DIREÇÃO A 22 DE ABRIL DE 2025, E DADO CONHECIMENTO AO INSTITUTO SEGURANÇA SOCIAL, CUMPRINDO O PRAZO DE 30 DIAS ANTES DA ENTRADA EM VIGOR, CONFORME DETERMINA O DEC. LEI Nº 126-A/2021 DE 31 DE DEZEMBRO. A NOVA VERSÃO FOI AINDA PUBLICITADA NO SITE DA INSTITUIÇÃO A FIM DE QUE OS INTERESSADOS TENHAM DELE CONHECIMENTO.
2. PELO EXPOSTO NO Nº 1 DESTE NORMA, O PRESENTE REGULAMENTO ENTRA EM VIGOR NO DIA 1 DE JUNHO DE 2025.

CAPÍTULO X – CONTROLO DAS REVISÕES

NORMA 50ª – TABELA DE REVISÕES

DATA	REVISÃO	CONTEÚDO DA REVISÃO
22-04-2025	00	REDAÇÃO DA VERSÃO ORIGINAL

ELABORADO POR: GESTOR QUALIDADE	APROVADO POR: PRESIDENTE DA DIREÇÃO	
DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	DATA: 22/4/25 ASSINATURA: 	