



*Quinta do Outeiro*

## ***Quinta do Outeiro – Lar para Idosos, Lda***

*Estrutura Residencial para Pessoas Idosas*

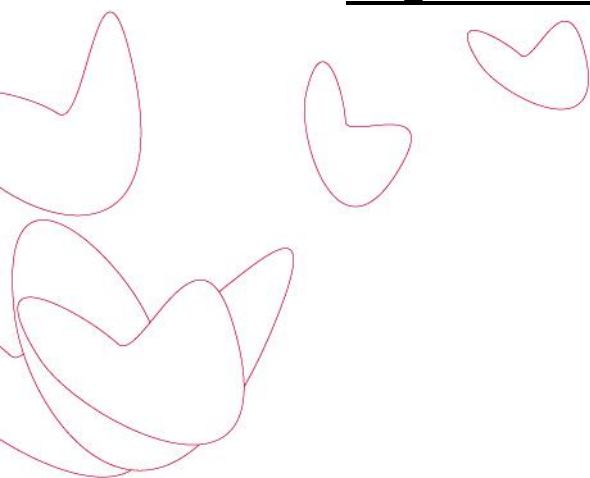


*Outeiro -Paião*



*Carvalhais - Lavos*

## **Regulamento Interno de Funcionamento**



**Quinta do Outeiro – Lar Para Idosos, Lda**  
**Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI)**

**Sede**  
Rua do Calvário Nº 41, Outeiro  
3090-494 Paião – Figueira da Foz  
NIF 503 479 780  
Soc. Quotas Cap. Social € 49.879,79  
C.R.C Figueira da Foz Nº 01870

**Unidade Funcional do Outeiro – Paião**  
Rua do Calvário Nº 41, Outeiro  
3090-494 PAIÃO – FIGUEIRA DA FOZ  
T +351 233 941 716  
F +351 233 941 784  
quinta.do.outeiro@sapo.pt

**Unidade Funcional de Carvalhais - Lavos**  
Rua Santa Bárbara Nº 13, Carvalhais  
3090-455 LAVOS – FIGUEIRA DA FOZ  
T +351 233 900 040  
F +351 233 900 069  
quintaouteiro2@sapo.pt

[www.quintadoouteiro-lar.pt](http://www.quintadoouteiro-lar.pt)



# Quinta do Outeiro

## ÍNDICE

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	3
NORMA I - Âmbito de Aplicação	3
NORMA II - Legislação Aplicável	3
NORMA III - Objetivos do Regulamento	3
NORMA IV - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas	3
CAPÍTULO II - PROCESSO DE INSCRIÇÃO E ADMISSÃO DOS CLIENTES	4
NORMA V – Inscrição	4
NORMA VI - Condições de Admissão	5
NORMA VII - Acolhimento dos Novos Clientes	5
NORMA VIII - Processo Individual do Cliente	6
NORMA IX - Listas de Espera	6
CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	6
NORMA X – Instalações e local de prestação dos serviços	6
NORMA XI – Horários	7
NORMA XII - Pagamento da Inscrição, Mensalidade e outros	7
NORMA XIII – Preçário	7
NORMA XIV – Refeições	8
NORMA XV - Atividades/Serviços Prestados	8
NORMA XVI – Passeios, Deslocações e saídas	9
NORMA XVII - Quadro de Pessoal	9
NORMA XVIII - Direção Técnica	10
CAPÍTULO IV - DIREITOS E OBRIGAÇÕES	10
NORMA XIX - Direitos dos Cliente	10
NORMA XX - Obrigações dos Clientes	11
NORMA XXI - Direitos da Gerência	11
NORMA XXII - Obrigações da Gerência	11
NORMA XXIII - Direitos de Colaboradores e Funcionários	12
NORMA XXIV - Obrigações de Colaboradores e Funcionários	12
NORMA XXV - Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes	13
NORMA XXVI - Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente	13
NORMA XXVII – Contrato	13
NORMA XXVIII - Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador	13
NORMA XXIX - Livro de Reclamações	14
CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS	14
NORMA XXX - Alterações ao Regulamento	14
NORMA XXXI - Integração de Lacunas	14
NORMA XXXII - Disposições Complementares	14
NORMA XXXIII - Entrada em Vigor	14



# Quinta do Outeiro

## CAPÍTULO I

### DISPOSIÇÕES GERAIS

#### NORMA I

##### Âmbito de Aplicação

“Quinta do Outeiro – Lar para Idosos, Lda”, doravante Quinta do Outeiro, é uma Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, que se destina a proporcionar serviços adequados à problemática bio psicossocial das pessoas idosas, proporcionar alojamento por forma a garantir aos idosos uma vida confortável, garantir a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das necessidades dos idosos, designadamente alimentação, cuidados de higiene e conforto, de ocupação, médicos e de enfermagem tendo em vista a manutenção da sua autonomia.<sup>1</sup>

Quinta do Outeiro, é uma instituição privada com fins lucrativos e rege-se pelas seguintes normas.

#### NORMA II

##### Legislação Aplicável

“Quinta do Outeiro – Lar para Idosos, Lda”, enquanto entidade prestadora de serviços rege-se pelo estipulado na portaria nº 67/2012, de 21 de março, e pelo Decreto-lei nº 64/2007 de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-lei nº 33/2014, de 04 de março.

#### NORMA III

##### Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento tem como objetivo:

1. Promover o respeito pelos direitos dos Clientes e demais partes interessadas.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.
3. Promover a participação ativa e o envolvimento dos Clientes ou dos familiares responsáveis ao nível da gestão da ERPI.

#### NORMA IV

##### Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. Quinta do Outeiro é uma Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) que assegura a prestação de serviços, que se encontram incluídos na mensalidade, conforme se detalha de seguida:
  - 1.1. Alojamento, conforme se indica de seguida:
    - 1.1.1. A ERPI dispõe de quartos individuais e duplos.
    - 1.1.2. Os Clientes ocupam os quartos em função do tipo de alojamento disponível no momento e adequado à sua opção;
    - 1.1.3. A transferência para outro quarto de tipologia semelhante, poderá ser feita em caso de conflito latente com o companheiro de quarto, alteração de estado civil, ou do seu estado físico, ou ainda, por questões de organização interna.
  - 1.2. Ginástica e Classe de Movimento;
  - 1.3. Ocupação/animação;

<sup>1</sup> Retirado, no aplicável, do objeto do contrato da sociedade



## Quinta do Outeiro

- 1.4. Assistência médica com consultas quinzenais fixas, efetuadas pela médica da ERPI: Dr.<sup>a</sup> Elisabeth Requicha e Cuidados de enfermagem permanentes, efetuados por profissionais, nos seguintes termos:
    - 1.4.1. A assistência médica e de enfermagem fornecida pela ERPI, pretende prevenir e despistar precocemente as doenças degenerativas mais comuns neste escalão etário e minorar, tanto quanto possível, as situações de incapacidade física;
    - 1.4.2. Tem igualmente o objetivo de acompanhar permanentemente o estado de saúde de cada um dos Clientes, quer ao nível da medicação quer de outras necessidades neste âmbito.
  - 1.5. Tratamento e lavagem da roupa:
    - 1.5.1. As roupas de uso pessoal e outras dos Clientes serão devidamente marcadas no ato de admissão com o respetivo nome, a fim de evitar extravios ou trocas.
    - 1.5.2. O tratamento de roupas é constituído pelos processos de lavagem e engomagem.
  - 1.6. Alimentação cuidada e adequada às patologias:
    - 1.6.1. A ERPI assegura uma alimentação adequada às necessidades do idoso, segundo o estado de saúde e cuidados médicos prescritos, em conjugação, na medida do possível, com os hábitos alimentares anteriores à entrada para a ERPI.
  - 1.7. Vigilância permanente;
  - 1.8. Transportes para instituições hospitalares em emergência;
  - 1.9. Todos os produtos de higiene;
  - 1.10. Auxílio à Higiene Pessoal;
  - 1.11. Serviço de barbearia.
2. Quinta do Outeiro realiza ainda as seguintes atividades/serviços, não incluídos na mensalidade:
- 2.1. Transporte a consultas externas, hospitais ou em visitas pessoais;
  - 2.2. Fornecimento de fraldas, medicamentos, material para pensos, suplementos proteicos / vitamínicos, exames e análises;
  - 2.3. Uso de telefone;
  - 2.4. Serviços de fisioterapia, reabilitação ou outros que se afigurem adequados ao desenvolvimento motor dos Clientes;
  - 2.5. Serviços de cabeleireira periódicos de acordo com as necessidades dos Clientes;
  - 2.6. Serviços de estética;
  - 2.7. Passeios ou deslocações efetuadas no contexto das atividades da ERPI e previamente comunicadas nos termos da NORMA XVI;
  - 2.8. Outros extras de carácter pessoal e bens não essenciais.

### CAPÍTULO II

#### PROCESSO DE INSCRIÇÃO E ADMISSÃO DOS CLIENTES

##### NORMA V

##### Inscrição

1. Quinta do Outeiro, não possui um processo de candidatura prévia, contudo, a inscrição pode ser efetuada antecipadamente consoante a disponibilidade de vagas no momento, para os casos em que a admissão ocorre em momento posterior.



## Quinta do Outeiro

2. No ato da inscrição, o Cliente deve fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega dos seguintes documentos:
  - 2.1. Cópia do Bilhete de Identidade / Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 2.2. Cópia do Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 2.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente;
  - 2.4. Cartão de Cliente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - 2.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado.
3. No ato da inscrição, o Cliente ou seu representante, deve, ainda, efetuar o pagamento do valor da inscrição, sendo este um valor único e não reembolsável.

### NORMA VI

#### Condições de Admissão

1. A ERPI destina -se à habitação de pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência.
2. A ERPI pode, também, destinar-se a pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas.
3. A ERPI destina -se, ainda, a proporcionar alojamento em situações pontuais, decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.
4. Os atos de inscrição e de admissão podem ser efetuados no mesmo momento.
5. São, ainda, consideradas condições essenciais de admissão de Clientes na ERPI:
  - 5.1. Entregar os documentos necessários, nomeadamente Bilhete de Identidade e Cartão de Cliente da Segurança Social ou o Cartão de Cidadão;
  - 5.2. Entregar declaração médica, atestando que o Cliente pode ser admitido na ERPI, e o processo médico ou solicitar às respetivas Instituições a transferência do processo;
  - 5.3. Submeter-se a consulta médica na ERPI;
  - 5.4. Trazer consigo roupa pessoal, devidamente identificada. Pode, igualmente, trazer pequenos eletrodomésticos e objetos de pequeno porte ou pequenas peças de mobiliário, mediante autorização prévia da Gerência.

### NORMA VII

#### Acolhimento dos Novos Clientes

1. Quando um novo Cliente é admitido na ERPI, é efetuado o seu acolhimento, o qual consiste no seguinte:
  - 1.1. Visita pelas instalações, nomeadamente espaços comuns interiores e exteriores, quarto e armários atribuídos;
  - 1.2. Apresentação aos funcionários da ERPI;
  - 1.3. Apresentação aos restantes Clientes;
  - 1.4. Conhecimento da Auxiliar de Referência que lhe foi atribuída.
2. Ainda neste âmbito, no momento do acolhimento é efetuada uma conversa com os familiares ou responsáveis, no sentido de conhecer melhor o Cliente, as suas necessidades, ansiedades, motivações, o que gosta e o que não gosta, e possibilidades de desenvolvimento pessoal.
3. De igual modo, deve ser efetuado um diálogo com o Cliente, procurando assim estreitar os laços de relacionamento e obter informação sobre os assuntos mencionados no ponto anterior.



## Quinta do Outeiro

4. Para além do exposto nos números anteriores, no ato de acolhimento de novos Clientes, deve ser observado o seguinte:
  - 4.1. O Cliente não pode trazer animais domésticos;
  - 4.2. Dinheiro e/ou objetos de valor devem ser entregues e guardados no cofre da ERPI, elaborando-se relação exaustiva que será assinada pelo familiar responsável e por um representante da ERPI. Sempre que houver levantamentos ou depósitos de valores, a relação será atualizada. A ERPI não se responsabiliza pelo extravio ou furto de quaisquer valores que não sejam colocados à sua guarda;
  - 4.3. No ato de admissão os Clientes ou seus familiares responsabilizam-se pelo cumprimento do presente regulamento;
  - 4.4. Pagamento da mensalidade nos termos da NORMA XII.

### NORMA VIII

#### Processo Individual do Cliente

1. A inscrição, admissão e acolhimento do Cliente implica a elaboração de processo individual, estando a ERPI, por via da concordância com as presentes normas, autorizado a informatizar os dados pessoais para efeitos de elaboração do respetivo processo.
2. Este processo individual, informatizado, conterá, entre outros os seguintes dados:
  - 2.1. Data de admissão e contrato de prestação de serviços;
  - 2.2. Elementos de identificação pessoal;
  - 2.3. Elementos de identificação e contacto dos familiares, responsáveis ou representante legal;
  - 2.4. Processo de saúde, contendo plano individual de cuidados, informação médica e outra;
  - 2.5. Outra informação relacionada com o desenvolvimento pessoal e integração na ERPI;
  - 2.6. Informação relacionada com a evolução do seu estado clínico e pessoal;
  - 2.7. Informação sobre cessação do contrato de prestação de serviços e respetiva indicação da data e motivo.

### NORMA IX

#### Listas de Espera

A ERPI não dispõe de listas de espera. O acesso far-se-á mediante as vagas disponíveis em cada momento.

## CAPÍTULO III

### INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

#### NORMA X

##### Instalações e local de prestação dos serviços

1. Quinta do Outeiro – Lar para Idosos, Lda, é uma Estrutura Residencial para Pessoas Idosas com sede na Rua do Calvário Nº 41, no Outeiro - Paião, Figueira da Foz, e as suas instalações são compostas por duas Unidades Funcionais, sitas em:
  - 1.1. Rua do Calvário Nº 41, Outeiro – Paião; e
  - 1.2. Rua de Santa Bárbara Nº 13, Carvalhais – Lavos.



## Quinta do Outeiro

2. O local de prestação de serviços é na Rua do Calvário Nº 41, no Outeiro - Paião, Figueira da Foz, num edifício construído de raiz e espaço exterior circundante, destinado a funcionar como Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, constituído por:
  - 2.1. Áreas reservadas a Gerência e pessoal;
  - 2.2. Áreas técnicas, cozinha e espaços de armazenamento;
  - 2.3. Áreas reservadas aos Clientes, como sendo sala de refeições, salas de convívio, quartos, casas de banho e zonas de circulação e passagem.

### NORMA XI

#### Horários

1. A ERPI funciona todos os dias do ano, 24 horas por dia;
2. O horário das visitas deve ser cumprido conforme a seguinte tabela.

Entrada	<b>14:30</b>
Saída	<b>18:00</b>

3. Fora deste período, as visitas poderão ser limitadas à sala de estar.

### NORMA XII

#### Pagamento da Inscrição, Mensalidade e outros

1. O pagamento das mensalidades vence no primeiro dia de cada mês, podendo ser efetuado até ao dia 8 de cada mês, mediante cheque, dinheiro (no escritório da Gerência) ou transferência bancária. Neste último caso, deverá ser solicitado o número de identificação bancária (NIB) à Gerência. Após boa cobrança será emitido o correspondente recibo.
2. Relativamente a atividades/serviços prestados não incluídos na mensalidade, o pagamento vence igualmente no primeiro dia do mês seguinte a que as mesmas se referem, devendo ser pagos juntamente com a mensalidade.
3. No ato da inscrição, deve ser liquidado o respetivo valor da inscrição.
4. No ato da admissão deve ser feita a liquidação do mês correspondente, nos termos previstos no número 2. da NORMA XIII.
5. As mensalidades serão atualizadas anualmente pela Gerência, com efeitos no dia 1 do mês seguinte ao da respetiva notificação.

### NORMA XIII

#### Preçário

1. O preçário de mensalidades e outros produtos ou serviços adicionais em vigor encontra-se afixado em local bem visível.
2. Haverá dedução do valor da mensalidade nos seguintes casos:
  - 2.1. Admissão na ERPI a partir do dia 15 – 50%;
  - 2.2. Ausências superiores a 30 dias no caso de internamento hospitalar – 30%;
  - 2.3. Por interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do Cliente, nos termos da NORMA XXVI, em:
    - 2.3.8. Ausências superiores a 15 dias e inferiores a 30 dias – 15%;
    - 2.3.9. Ausências superiores a 30 dias – 30%.
3. O preçário será atualizado anualmente pela Gerência, com efeitos no primeiro dia do mês seguinte ao da respetiva notificação, devendo esta acompanhar a fatura/recibo do Cliente.



# Quinta do Outeiro

## NORMA XIV

### Refeições

1. A ERPI assegura uma alimentação adequada às necessidades do idoso, segundo o estado de saúde e cuidados médicos prescritos, em conjugação, na medida do possível, com os hábitos alimentares anteriores à entrada para a ERPI.
2. As dietas ou outras restrições ao nível da alimentação, quando prescritas ou indicadas pelo Médico, são de cumprimento obrigatório. Nestes casos, não é permitido o fornecimento de alimentos por parte de familiares, visitas ou outras pessoas que não pertençam ao quadro de pessoal da ERPI, e não se responsabilizando A ERPI por eventual agravamento do estado clínico dos Clientes se esta situação se vier a verificar.
3. É expressamente proibido armazenar alimentos nos quartos, que não sejam disponibilizados e controlados pela ERPI.
4. Em relação a alimentos trazidos por familiares ou outras pessoas, desde que estes sejam compatíveis com o estado de saúde dos Clientes, deverão ser entregues à Gerência, sendo posteriormente armazenados nos locais adequados para o efeito e disponibilizados quando os Clientes assim o solicitarem.
5. São fornecidas as seguintes refeições diárias:

Pequeno-almoço	Almoço	Lanche	Jantar	Reforço
09:00 às 10:00	12:30 às 13:30	16:00 às 16:30	18:30 às 20:00	22:00 às 22:15

## NORMA XV

### Atividades/Serviços Prestados

1. As atividades normais da ERPI seguem em regra o seguinte horário diário:

Período	Atividade
08:00 – 09:00	Levantar e higiene pessoal
09:00 – 10:00	Pequeno-almoço
10:00 – 12:30	Atividades / período livre
A partir das 11:00	Período de visitas
12:30 – 13:30	Almoço
13:30 – 14:00	Período livre
14:00 – 16:30	Atividades / período livre
Até às 20:00	Período de Visitas
16:00 – 16:30	Lanche
17:00 – 18:30	Atividades / período livre
18:30 – 20:00	Jantar
20:00 – 22:00	Período livre / deitar
22:00 – 22:15	Reforço

2. O horário das atividades e serviços prestados, são, em regra, para serem respeitados, de modo a não comprometer o normal funcionamento diário da ERPI.
3. O pessoal auxiliar e outros prestadores de serviços enquadrarão as atividades em questão.





# Quinta do Outeiro

## NORMA XVI

### Passeios, deslocações e saídas

1. No âmbito da organização de passeios ou deslocações, será identificado junto de cada Cliente ou familiar responsável, a vontade ou disponibilidade para participar no evento, mediante a indicação do respetivo itinerário e preço.
2. Durante os passeios, todos os Clientes serão devidamente enquadrados e ajudados, quando necessário, pelo pessoal auxiliar.
3. Nestes casos a ERPI tratará de todos os pormenores relacionados com o passeio.
4. Em relação a saídas individuais, quando o Cliente possuir condições físicas e psíquicas que o permitam, ser-lhe-ão permitidas saídas quando desejar. Para o efeito, no ato da inscrição, o Cliente ou responsável deverá assinar um termo de responsabilização. Por indicação médica ou do responsável pelo internamento, esta autorização pode ser revogada.
5. As saídas individuais também poderão suceder através do respetivo acompanhamento do Cliente pelo responsável ou por outra pessoa indicada por este.
6. A ERPI não se responsabiliza por eventuais acidentes ou outras situações, que coloquem em causa a integridade física e psíquica do Cliente, durante as saídas individuais.

## NORMA XVII

### Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal da ERPI encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, nas várias categorias profissionais, (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. O quadro de pessoal é composto pelas seguintes categorias profissionais e respetivas funções:
  - 2.1. Direção Técnica - dirige a ERPI, assumindo a responsabilidade pela programação de atividades e a coordenação e supervisão de todo o pessoal, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada ao bom funcionamento;
  - 2.2. Serviços Administrativos – apoia a Direção Técnica em todos os assuntos relacionados com as atividades administrativas e de gestão diária;
  - 2.3. Apoio aos Clientes:
    - 2.3.1. Auxiliares - Trabalham diretamente com idosos, quer individualmente, quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar, bem como zelar pela manutenção das condições de higiene e salubridade da ERPI;
    - 2.3.2. Cozinheiras e ajudantes de cozinha – preparam e confeccionam as refeições;
    - 2.3.3. Animador Cultural – prepara, conduz e executa as atividades relacionadas com o desenvolvimento cognitivo e psicomotor dos Clientes;
    - 2.3.4. Técnicos Superiores de Educação Física (Classe de Movimento) – preparam, conduzem e executam as atividades relacionadas com o desenvolvimento motor dos Clientes.
  - 2.4. Serviços Clínicos:
    - 2.4.1. Médico – assegura a assistência médica dos Clientes e acompanha o seu estado clínico;
    - 2.4.2. Enfermeiros - asseguram a assistência e os cuidados de enfermagem e acompanham o seu estado clínico;
    - 2.4.3. Profissionais de Reabilitação – asseguram as atividades de reabilitação.



# Quinta do Outeiro

## NORMA XVIII

### Direção Técnica

A Direção Técnica da ERPI compete a um técnico, nos termos do estipulado na portaria nº 67/2012, de 21 de março, e pelo Decreto-lei nº 64/2007 de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-lei nº 33/2014, de 04 de março, sendo neste caso exercida pela Teresa Maria Pedrosa Ruivo da Silva Costa, Licenciada em Enfermagem, encontrando-se esta informação afixada em lugar visível.

## CAPÍTULO IV

### DIREITOS E OBRIGAÇÕES

#### NORMA XIX

##### Direitos dos Clientes

1. São direitos dos Clientes:
  - 1.1. Direito à integridade e ao desenvolvimento da sua personalidade - não é admissível qualquer ato que ofenda este direito fundamental;
  - 1.2. Direito à liberdade de expressão - O que um ser humano é passa também por aquilo que pensa, sente e deseja. Ter opinião própria sobre qualquer assunto e poder exprimi-la é um direito inalienável de qualquer ser humano. A liberdade de expressão significa que o Cliente pode manifestar as suas ideias, gostos e opções sem recear quaisquer represálias. Por sua vez, implica para o Cliente a obrigação de respeitar integralmente a expressão de pontos de vista contrários aos seus;
  - 1.3. Direito à liberdade religiosa - Cada Cliente tem direito a professar a religião que entender - ou nenhuma - e em caso algum deve ser obrigado a participar em cerimónias ou rituais religiosos contra a sua vontade;
  - 1.4. Direito a uma vida afetiva, sexual e social - Nenhuma destas dimensões, de manifesta relevância para a qualidade de vida de todas as pessoas, pode ser desrespeitada. A ERPI deve criar condições para que o residente possa vivê-las de forma natural e saudável.
2. Para a concretização destes Direitos, a ERPI deve ser exigente no cumprimento das suas obrigações para com os Clientes, tomando nomeadamente em conta o Respeito pela sua autonomia.
3. Devem ser garantidos aos Clientes os cuidados de que necessita, de forma competente, humana e atempada.
4. Os Clientes têm direito a que lhe sejam assegurados, por colaboradores qualificados, os serviços que contratou, nomeadamente:
  - 4.1. Alojamento limpo e acolhedor, refeições de qualidade devidamente confeccionadas;
  - 4.2. Boas condições de higiene pessoal, acompanhamento médico, de enfermagem e reabilitação, atividades recreativas e culturais.
5. Os Clientes têm ainda direito a:
  - 5.1. Organizar o espaço do seu quarto com os objetos pessoais que considerar convenientes e previamente autorizados;
  - 5.2. Entrar e sair da ERPI, dentro do horário de funcionamento (salvo expressa indicação em contrário, fundamentada em razões de saúde ou motivos análogos), sem prejuízo da prévia comunicação de eventual ausência a refeições;
  - 5.3. Convidar e/ou receber visitas de familiares ou amigos, dentro do horário e condições estabelecidas;
  - 5.4. Gerir os seus próprios recursos económicos, sempre que tenha autonomia para isso. A ERPI não efetua a gestão de recursos económicos e/ou patrimoniais dos seus Clientes;
  - 5.5. Beneficiar de todos os serviços postos à sua disposição;



## Quinta do Outeiro

- 5.6. Dirigir reclamações aos responsáveis pela ERPI;
- 5.7. Ser tratado com respeito e urbanidade pelos outros Clientes, familiares e funcionários.

### NORMA XX

#### Obrigações dos Clientes

1. São obrigações dos Clientes:
  - 1.1. Cooperar com o pessoal da ERPI e os restantes Clientes;
  - 1.2. Cooperar, na medida das suas possibilidades e vontade própria, na organização do seu quarto, restantes espaços da ERPI, de forma a manter a higiene e a conservação das instalações;
  - 1.3. Apoiar os outros Clientes na medida das suas possibilidades;
  - 1.4. Criar um ambiente agradável, dinâmico e harmonioso;
  - 1.5. Considerar a ERPI como a sua habitação;
  - 1.6. Efetuar o pagamento da mensalidade e/ou outras despesas nos termos definidos na Norma XII;
  - 1.7. Respeitar os outros Clientes, familiares e funcionários.

### NORMA XXI

#### Direitos da Gerência

1. São direitos da Gerência:
  - 1.1. Gerir o funcionamento da ERPI, designadamente no que diz respeito à definição dos modelos técnicos e funcionais, e da estratégia para o futuro, em cumprimento da legislação e normativos em vigor;
  - 1.2. Receber os pagamentos das mensalidades e outras despesas;
  - 1.3. Ser tratado com respeito e urbanidade pelos Clientes, familiares e funcionários.

### NORMA XXII

#### Obrigações da Gerência

1. São obrigações da Gerência:
  - 1.1. Estabelecer os modelos técnicos e funcionais, relativos ao funcionamento da ERPI, no estrito respeito da legislação e normativos em vigor;
  - 1.2. Proporcionar as condições necessárias ao exercício das atribuições, direitos e obrigações por parte dos Clientes, familiares e funcionários;
  - 1.3. Efetuar o pagamento das remunerações e vencimentos devidos, aos prestadores de serviços e funcionários, dentro dos prazos e datas legais;
  - 1.4. Respeitar Clientes, familiares e funcionários;
  - 1.5. Promover a adequada resolução de questões ou reclamações recebidas de Clientes, familiares, funcionários ou outros prestadores de bens e serviços;
  - 1.6. Proporcionar as condições necessárias à criação e existência de um ambiente agradável, dinâmico e harmonioso;
  - 1.7. Proporcionar a formação técnica aos funcionários da ERPI;
  - 1.8. Efetuar a programação de atividades sociais, culturais, recreativas e ocupacionais, referentes aos idosos e outras, de caráter corrente, anual ou plurianual;



## Quinta do Outeiro

- 1.9. Coordenar e supervisionar a atividade dos funcionários, bem como a sua atitude, comportamento e aparência.

### NORMA XXIII

#### Direitos de Colaboradores e Funcionários

1. Nos termos do Código do Trabalho é proibido ao empregador:
  - 1.1. Opor-se, por qualquer forma, a que o trabalhador exerça os seus direitos, bem como despedi-lo, aplicar-lhe outra sanção, ou tratá-lo desfavoravelmente por causa desse exercício;
  - 1.2. Obstar injustificadamente à prestação efetiva de trabalho;
  - 1.3. Exercer pressão sobre o trabalhador para que atue no sentido de influir desfavoravelmente nas condições de trabalho dele ou dos companheiros;
  - 1.4. Diminuir a retribuição, salvo nos casos previstos neste Código ou em instrumento de regulamentação coletiva de trabalho;
  - 1.5. Mudar o trabalhador para categoria inferior, salvo nos casos previstos neste Código;
  - 1.6. Transferir o trabalhador para outro local de trabalho, salvo nos casos previstos neste Código ou em instrumento de regulamentação coletiva de trabalho, ou ainda quando haja acordo;
  - 1.7. Ceder trabalhador para utilização de terceiro, salvo nos casos previstos neste Código ou em instrumento de regulamentação coletiva de trabalho;
  - 1.8. Obrigar o trabalhador a adquirir bens ou serviços a ele próprio ou a pessoa por ele indicada;
  - 1.9. Explorar, com fim lucrativo, cantina, refeitório, economato ou outro estabelecimento diretamente relacionado com o trabalho, para fornecimento de bens ou prestação de serviços aos seus trabalhadores;
  - 1.10. Fazer cessar o contrato e readmitir o trabalhador, mesmo com o seu acordo, com o propósito de o prejudicar em direito ou garantia decorrente da antiguidade.
2. Constitui contraordenação muito grave a violação do disposto neste artigo.

### NORMA XXIV

#### Obrigações de Colaboradores e Funcionários

1. Sem prejuízo de outras obrigações, os Colaboradores e Funcionários devem:
  - 1.1. Respeitar e tratar o empregador, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as pessoas que se relacionem com a empresa, com urbanidade e probidade;
  - 1.2. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
  - 1.3. Realizar o trabalho com zelo e diligência;
  - 1.4. Participar de modo diligente em ações de formação profissional que lhe sejam proporcionadas pelo empregador;
  - 1.5. Cumprir as ordens e instruções do empregador respeitantes a execução ou disciplina do trabalho, bem como a segurança e saúde no trabalho, que não sejam contrárias aos seus direitos ou garantias;
  - 1.6. Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações referentes à sua organização, métodos de produção ou negócios;
  - 1.7. Velar pela conservação e boa utilização de bens relacionados com o trabalho que lhe forem confiados pelo empregador;
  - 1.8. Promover ou executar os atos tendentes à melhoria da produtividade da empresa;



## Quinta do Outeiro

- 1.9. Cooperar para a melhoria da segurança e saúde no trabalho, nomeadamente por intermédio dos representantes dos trabalhadores eleitos para esse fim;
- 1.10. Cumprir as prescrições sobre segurança e saúde no trabalho que decorram de lei ou instrumento de regulamentação coletiva de trabalho.
2. O dever de obediência respeita tanto a ordens ou instruções do empregador como de superior hierárquico do trabalhador, dentro dos poderes que por aquele lhe forem atribuídos.

### NORMA XXV

#### Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

1. Dinheiro e/ou objetos de valor devem ser guardados no cofre da ERPI, elaborando-se relação exaustiva que será assinada pelo Cliente ou familiar responsável e por um representante da ERPI. Sempre que houver levantamentos ou depósitos de valores, a relação será atualizada.
2. A ERPI não se responsabiliza pelo extravio ou furto de quaisquer valores que não sejam colocados à sua guarda.

### NORMA XXVI

#### Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. A interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do Cliente ou do seu representante legal, com carácter temporário, pode ocorrer a qualquer momento, mediante o aviso prévio de 2 dias.
2. Neste caso, a interrupção da prestação de serviços terá como consequência a dedução do valor da mensalidade nos seguintes termos:
  - 2.1. Ausências superiores a 15 dias e inferiores a 30 dias – 15%;
  - 2.2. Ausências superiores a 30 dias – 30%.

### NORMA XXVII

#### Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre a Gerência da ERPI e o Cliente ou seu representante legal, é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, com início na data da sua assinatura e vigorando por tempo indeterminado.

### NORMA XXVIII

#### Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. A cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador (denúncia) pode ocorrer a qualquer momento, mediante a comunicação por escrito do Cliente ou seu representante legal, com o mínimo de trinta dias de antecedência, relativamente à data pretendida para o seu fim.
2. No caso da denúncia ser efetuada por parte do Cliente, sem que seja cumprido o período mínimo de antecedência definido no ponto anterior, é devido o pagamento integral da mensalidade do mês seguinte.
3. À data de fim da prestação de serviços, devem ser liquidados os eventuais montantes em dívida relativamente aos extras, não havendo lugar à restituição da mensalidade no caso da prestação de serviços cessar em data diferente do fim do mês.
4. Em caso de morte, a prestação de serviços cessa automaticamente. Nesta circunstância não haverá lugar à restituição da mensalidade correspondente à parte restante do mês e deverão ser liquidados os montantes relativos aos extras realizados até ao momento.
5. A Gerência reserva-se ao direito de resolver o contrato celebrado, se as normas deste regulamento forem violadas, designadamente:



# Quinta do Outeiro

- 5.1. Falta de pagamento por mais de 2 meses;
- 5.2. Ocultação de informações relevantes para o processo de inscrição, admissão e acolhimento dos Clientes;
- 5.3. Quebra do dever de respeitar os outros Clientes, familiares e funcionários.

## **NORMA XXIX**

### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, Quinta do Outeiro possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Gerência ou dos serviços administrativos sempre que desejado.

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

## **NORMA XXX**

### **Alterações ao Regulamento**

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas aos Clientes 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. Estas alterações deverão ser comunicadas ao ISS, IP – Centro Distrital de Coimbra, entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social.

## **NORMA XXXI**

### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Gerência da ERPI, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

## **NORMA XXXII**

### **Disposições Complementares**

A ERPI dispõe de seguro de Responsabilidade Civil que abrange todos os visitantes.

## **NORMA XXXIII**

### **Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 01 de abril de 2015.