

## REGULAMENTO DAS

# RESIDÊNCIAS SÉNIOR COFRE

## CAPÍTULO I

### NATUREZA, FINS, CAPACIDADE E OBJETIVOS

#### ARTIGO 1.º - NATUREZA E FINS

1. As Residências Senior do Cofre de Previdência dos Funcionários e Agentes do Estado (Cofre), doravante designadas por residências seniores são estabelecimentos destinados a receber e a prestar apoio a idosos de ambos os sexos em regime de residência permanente.

2. Regem-se pelo presente regulamento e pelo estipulado nos normativos legais, nomeadamente:

a) Decreto-lei nº 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro;

b) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março.

#### ARTIGO 2.º - CAPACIDADE

As Residências Senior têm a capacidade fixada nas respetivas Licenças de Funcionamento (n.º 12/2018 – Residência Sénior de Loures e n.º 01/2021 - Residência Sénior de Vila Fernando).

#### ARTIGO 3.º - OBJETIVOS

1. Os objetivos da valência da residência sénior são os seguintes:

a. Proporcionar ao utente uma habitação condigna que lhe garanta uma vida confortável e respeite a sua independência;

b. Assegurar a satisfação das suas necessidades básicas;

c. Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento;

d. Fomentar a participação do idoso na vida institucional da Residência;

e. Contribuir para a participação ativa dos familiares na vida da residência e no apoio aos seus residentes, salvaguardando, sempre, as regras estabelecidas para o funcionamento da Residência;

f. Contribuir para uma convivência social entre todos, residentes, familiares, amigos e trabalhadores.

#### ARTIGO 4.º - RECURSOS HUMANOS

O quadro de pessoal afeto à estrutura residencial para pessoas idosas, encontra-se afixado em local visível, contendo indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, deferido de acordo com a legislação em vigor.

## CAPÍTULO II

### ADMISSÃO

#### ARTIGO 5.º - CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

1. São condições de preferência na admissão:

a. Ser sócio do Cofre. cônjuge, ascendente e descendente.

b. Possuir idade igual ou superior a 65 anos.

c. Exceionalmente poder-se-ão admitir candidatos com idade inferior, a considerar caso a caso pelo Conselho de Administração do Cofre (CA), ouvida a coordenação e o clínico da residência sénior.

d. Não sofrer de doença mental perturbadora do relacionamento com os outros residentes.

e. A prioridade na admissão é estabelecida em função da data de inscrição.

f. Em situação de igualdade de candidatos a prioridade será para os sócios mais antigos.

2. Não havendo sócios inscritos ou em condições de admissão serão chamados, por ordem de inscrição, cônjuges, ascendentes e descendentes.

3. Não havendo candidatos nas condições do número anterior, o CA pode permitir a admissão de não sócios.

#### ARTIGO 6.º - INSCRIÇÃO

1. O candidato a Residente, o seu familiar responsável, ou o representante legal deve:

a. Preencher a ficha de inscrição, anexando o relatório, a prescrição médica e a identificação do seu médico assistente;

b. Submeter-se a uma entrevista com a Coordenação da Residência;

c. No caso do candidato, por motivos de saúde não se encontrar em condições de ser entrevistado, sê-lo-á o familiar responsável ou o seu representante legal;

d. Pagar a taxa de inscrição fixada pelo C.A., a deduzir no valor da 1ª mensalidade, ou a devolver em caso de óbito ou desinteresse por parte do sócio em manter a inscrição;

e. Não haverá lugar à restituição da taxa se, contactado para o efeito, o candidato não aceitar a admissão.

#### ARTIGO 7.º - ADMISSÃO

1. A admissão é da competência do CA, sob proposta da Coordenação, acompanhada do parecer Social e parecer do Clínico da Residência.

2. Como forma de atestar a integração do candidato a Residente, a admissão tem sempre carácter experimental de 30 dias.

3. Findos os trinta dias aludidos no número anterior e caso não se tenha adaptado, será elaborado um relatório resultante da avaliação efetuada pela Coordenação e Clínico e sobre o qual o CA deliberará.

4. A avaliação efetuada envolve o Residente, o familiar responsável ou o representante legal.

5. No momento da admissão o utente será referenciado, atendendo ao seu estado físico e mental numa das seguintes categorias:

a. Independente: se realiza todas as atividades da vida diária;

b. Semi - dependente: se devido ao seu estado físico/mental necessitar de auxílio para algumas atividades da vida diária;

c. Dependente: se devido ao seu estado físico e ou mental estiver totalmente dependente de outras pessoas para realizar as suas atividades da vida diária.

6. No ato de admissão o Residente, familiar responsável ou o representante legal, assinará um termo de responsabilidade pelo pagamento das mensalidades, despesas de saúde e outras.

#### ARTIGO 8.º - PROCESSO INDIVIDUAL

1. A admissão obriga à elaboração de um processo individual do Residente.

2. O processo deve estar atualizado, sendo o seu acesso restrito, nos termos da legislação aplicável.

3. O processo individual deve conter cópias dos seguintes documentos:

a. Bilhete de Identidade, cartão de cidadão ou certidão de nascimento

b. Cartão de beneficiário da ADSE / Seguros ou outros subsistemas de Saúde

c. Cartão do Serviço Nacional de Saúde

d. Cartão de Identificação Fiscal

e. Cartão de cidadão do responsável

f. Informação clínica do estado de saúde do utente passada pelo médico de família e/ou médico da especialidade e a terapêutica em vigor

g. Relatório social elaborado pela Coordenadora da Residência

h. O contrato de prestação de serviços celebrado entre o Cofre e o Residente ou o seu representante legal.

#### ARTIGO 9.º - CONTRATO DE ALOJAMENTO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. A admissão na Residência obriga à celebração de um contrato de alojamento e prestação de serviços.

2. Para todos os efeitos as normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais.

3. O Residente, Familiar responsável ou Representante legal, para além da assinatura do contrato de alojamento, assinam uma declaração em como ficaram cientes de todo o conteúdo deste Regulamento.

#### ARTIGO 10.º - CESSAÇÃO DO CONTRATO

O contrato pode cessar por:

1. Caducidade.

2. Revogação por acordo.

3. Resolução por iniciativa das partes.

4. Justa causa.

#### ARTIGO 11.º - RESOLUÇÃO DO CONTRATO

1. Constitui fundamento para a resolução do contrato, por parte do Cofre, as seguintes situações:

a) Fornecimento de elementos falsos ou omissão de factos no processo de admissão do Residente;

b) Apropriação indevida de bens;

c) Situação em que o quadro clínico do Residente não permita o normal funcionamento da Residência;

d) Prática reiterada de comportamentos considerados violentos, impróprios e/ou inadequados;

e) Violação dos deveres fixados no presente Regulamento.

2. O Residente, familiar ou Representante Legal pode pôr termo ao contrato de alojamento e prestação de serviços através de comunicação dirigida ao Conselho de Administração do Cofre, com uma antecedência mínima de 30 dias seguidos.

#### ARTIGO 12.º - INVENTÁRIO

1. Com a admissão será efetuado um inventário de todo o enxoval trazido pelo candidato, devidamente identificado pela nomenclatura fornecida pela Residência.

2. Faz parte do enxoval do Residente a roupa e objetos pessoais devidamente identificados, não sendo autorizada a posse de roupa de cama e atalhados.

3. Depois de autorizado, pode igualmente trazer livros, quadros e outros adereços de pequenas dimensões.

4. Inventariados os haveres e efetuada a relação, esta será assinada por todas as partes envolvidas no processo de admissão.

5. O dinheiro, objetos ou outros bens de valor, são depositados no cofre da Residência e registados em documento próprio.

6. Todos os valores movimentados serão objeto de escrituração, com a aposição da assinatura das partes envolvidas no movimento.

7. O Cofre declina qualquer responsabilidade pelo extravio ou furto de bens não depositados no cofre da Residência.

#### ARTIGO 13.º - GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS

1. A gestão dos bens monetários do utente, quando efetuada pela Residência é acordada previamente no ato da admissão e registada em documento próprio.

2. Os movimentos dos bens monetários dos utentes são efetuados mediante registo pelo próprio ou responsável e por funcionário da Residência e pela Coordenadora.

3. Os bens e valores dos utentes que não forem reclamados pelos seus herdeiros ou responsáveis no prazo de 1 ano a contar da data do seu falecimento / saída da Residência, reverterem a favor do Cofre, após a notificação enviada para o efeito por carta registada com A.R.

### CAPÍTULO III

#### FUNCIONAMENTO

#### ARTIGO 14.º - COORDENAÇÃO TÉCNICA

A Residência Sénior é dirigida por um coordenador técnico, responsável pelos serviços e pelo cumprimento das normas do presente Regulamento e em conformidade com a legislação em vigor.

#### ARTIGO 15.º - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. Com exceção das situações previamente autorizadas aos Residentes, o horário de entrada e saída das instalações da Residência é o seguinte:

a. Entrada: até às 22H00.

b. Saída: depois das 09H30.

2. O horário das visitas será afixado, conforme deliberação do CA., depois de ouvida a Coordenação da Residência.

#### ARTIGO 16.º - ALOJAMENTO

1. A Residência dispõe de quartos individuais, duplos e triplos (os quartos triplos apenas disponíveis na Residência de Vila Fernando).

2. Os Residentes ocupam os quartos em função do tipo de alojamento disponível no momento, adequado ao seu estado de saúde e à sua preferência.

3. A transferência para outro quarto será feita:

a. Na sequência de obras;

b. Conflitos, mesmo latentes, com o companheiro(a) de quarto;

- c. Alteração de estado civil e físico;
- d. Quando, no ato de admissão, o tipo de alojamento atribuído, a título provisório, não foi o escolhido.
- e. Por questões de organização interna.

#### ARTIGO 17.º - ALIMENTAÇÃO

1. A alimentação será adequada às necessidades do Residente, segundo o estado de saúde, cuidados médicos prescritos e sempre que possível, em harmonia com os hábitos alimentares anteriores à sua admissão.
2. As refeições são servidas na sala de refeições ou, excecionalmente, no quarto, caso se trate de utentes acamados.
3. As refeições diárias são fornecidas no seguinte horário:
  - a. Pequeno-almoço 08H30 – 09H30
  - b. Almoço 12H00 – 13H00
  - c. Lanche 16H00 – 16H30
  - d. Jantar 19H00 – 20H00
  - e. Ceia (a pedido do Residente) 21H00 – 21H30
4. Caso o utente pretenda convidar algum familiar ou amigo para uma refeição, deve comunicá-lo à Coordenadora com a antecedência de 24H.

#### ARTIGO 18.º - TRATAMENTO DE ROUPAS

1. O tratamento de roupas é constituído pelos processos de lavagem, engomagem e pequenos arranjos.
2. Caso os familiares tragam ou levem roupas ou bens do utente, devem solicitar a presença de um funcionário, que acrescentará ou dará baixa no inventário.
3. Existem procedimentos estabelecidos para garantir a higienização e padrões de qualidade que poderão causar danos a determinado tipo de tecidos mais delicados (fazendas, 100% lã e outros).

#### ARTIGO 19.º - HIGIENE PESSOAL

Os cuidados de higiene serão prestados aos utentes em conformidade com as suas necessidades/capacidades.

#### ARTIGO 20.º - HIGIENE AMBIENTE

Embora o serviço de higiene e limpeza se encontre garantido na Residência, através de

peçoal habilitado, os Residentes, seus familiares e visitas são responsáveis pela sua manutenção em todos os espaços.

#### ARTIGO 21.º - OCUPAÇÃO/ANIMAÇÃO

1. O serviço de ocupação/animação tem como objetivo promover e organizar atividades individuais e de grupo, formais e informais, procurando o envolvimento e participação dos Residentes.
2. A participação é voluntária e escolhida pelo Residente, de acordo com as suas aptidões, assim como com o seu plano individual.
3. Os programas de ação e relatório de avaliação são elaborados no início e fim do ano, após discussão e análise em conjunto com todos os envolvidos.

#### ARTIGO 22º - ASSISTÊNCIA MÉDICA E ENFERMAGEM

1. A assistência médica e enfermagem fornecida pela Residência pretende prevenir e despistar precocemente as doenças degenerativas mais comuns neste escalão etário e minorar, tanto quanto possível, as situações de incapacidade física e, sendo a Residência a fornecer o material de enfermagem, será o respetivo valor cobrado ao utente de acordo com a tabela afixada.
2. Acompanhar permanentemente o estado de saúde de cada residente, quer a nível de medicação quer de outras necessidades neste âmbito.
3. Procedimentos da Residência em casos de Emergência Médica:
  - a. Situações ligeiras (pequenas feridas, febre moderada, queimadura superficial, eritema na pele, utentes que não se alimentem bem, dejeções moles), as auxiliares de ação direta prestam os primeiros socorros informando sempre a equipa médica e de enfermagem;
  - b. Situações moderadas (febre alta, vômitos, diarreia, sangue na urina ou nas fezes) será comunicado de imediata à equipa médica e de enfermagem;
  - c. Situações graves (queda, sinais de AVC ou outra situação análoga), determinado pela equipa médica, os utentes serão encaminhados para o hospital mais próximo, sendo este facto comunicado ao responsável ou familiar pela Coordenadora Técnica, cabendo à família acompanhar o utente logo que seja possível.
4. Desta forma cabe à equipa clínica da Residência diagnosticar as várias situações.

5. No que diz respeito à alínea c) ou seja, situações de urgência que exijam meios de diagnóstico diferenciados, compete à equipa clínica a decisão do encaminhamento para unidades de saúde específicas, nomeadamente hospitais.

6. Consultas e exames auxiliares de diagnóstico – o acompanhamento deve ser garantido pelos familiares.

7. Os residentes não terão à sua guarda medicamentos.

8. Não é permitido às visitas, familiares ou responsável pelo utente facultarem qualquer tipo de medicamento aos residentes.

#### ARTIGO 23.º - AUSÊNCIA DA RESIDÊNCIA

1. As saídas diárias e por curtos períodos, devem ser registadas em documento próprio, não dispensando a comunicação ao ajudante de ação direta, ou ao Coordenador bem como informação da possível hora do regresso, por forma a que a Residência possa adaptar o serviço em conformidade (p. ex. preparação da refeição).

2. O estipulado no número anterior não se aplica aos dependentes ou semi - dependentes, apenas podendo estes ausentar-se na companhia do responsável ou familiar e com autorização do Coordenador.

3. A residência não se responsabiliza pelo utente que saia por sua iniciativa, quando se trata de utente física e mentalmente capaz.

4. Os utentes podem entrar e sair entre as 9h e as 18h30, e ainda em situações excecionais e previamente acordadas com o Coordenador.

5. As saídas por mais de 24h necessitam de comunicação previa ao Coordenador.

#### ARTIGO 24.º - ENCARGOS

1. À mensalidade acresce o pagamento de despesas dos serviços prestados nomeadamente, custos decorrentes da aquisição de medicamentos, material para tratamento de feridas, suplementos de nutrição oral, soros, oxigénio, descartáveis, transporte de ambulatório ou outros, consultas particulares e tratamentos, serviços de fisioterapia de recuperação, taxas moderadoras, produtos de higiene pessoal, serviço de cabeleireiro, calista, manicure, bem como os demais relacionados com atividades socioculturais e recreativas, conforme tabela afixada.

2. Se o candidato, sem motivo justificado, não entrar na Residência até ao dia seguinte ao da comunicação para aquele fim, fica sem efeito a inscrição e perde o direito à restituição da

respetiva taxa de inscrição, salvo se os motivos que obstaram à sua entrada forem de saúde, extensivos ao familiar responsável ou representante legal e devidamente justificados.

3. Outros motivos são objeto de decisão, caso a caso, pela Coordenação.

#### ARTIGO 25.º - MENSALIDADES E OUTROS ENCARGOS

1. O pagamento das mensalidades deve ser efetuado até ao dia 8 de cada mês.

2. No ato da admissão deve ser feita a liquidação do mês correspondente.

3. Se o residente entrar a partir do dia 16, pagará apenas 50% do valor dessa mensalidade.

4. Os bens adquiridos e outros serviços prestados dentro ou fora da Residência serão cobrados ao Residente, familiar responsável ou representante legal, juntamente com a mensalidade.

5. Os preços praticados na realização dos diversos serviços prestados pela Residência constam de tabela afixada.

6. O não pagamento, no período para tal determinado, implica o vencimento de juros de mora cobrados à taxa legal por dívidas ao Estado.

7. A falta de pagamento em 2 meses consecutivos ou 4 alternados levará à audição do residente, familiar ou responsável do idoso, para apuramento da situação, sendo que a falta de pagamento da 3ª mensalidade implicará a saída do residente.

#### ARTIGO 26.º - SERVIÇOS INCLUÍDOS

1. O valor da mensalidade inclui a prestação, aos Residentes, dos seguintes serviços, nos termos adiante explicitados:

- a. Alojamento;
- b. Higiene pessoal;
- c. Alimentação;
- d. Assistência médica e enfermagem na residência;
- e. Ocupação/animação;
- f. Tratamento de roupa.

#### ARTIGO 27.º - DEDUÇÕES

1. As deduções às mensalidades só ocorrem quando se verifique o seguinte facto:

- Ausências por motivo de internamento - 1% ao dia a aplicar sobre a mensalidade paga pelo Residente.

2. A percentagem referida no número anterior não será aplicada se o residente, familiar ou representante, rescindir o contrato de alojamento nesse período.

#### ARTIGO 28.º - ALOJAMENTO TEMPORARIO

1. Em circunstância da unidade residencial ter vaga e não existir lista de espera, será disponibilizado um serviço de alojamento de apoio temporário.

a) O alojamento temporário compreende todos os critérios preconizados para os utentes internos, sem exceção.

b) O alojamento ocasional pode ser por períodos de 15 e 30 dias, prorrogável até ao limite de 90 dias.

c) O preço praticado para o alojamento ocasional acresce 10% em relação ao valor das mensalidades praticadas.

#### ARTIGO 29.º - ATUALIZAÇÃO

Anualmente, o CA. atualizará, se assim o entender, as mensalidades, com efeitos ao dia 1 do mês seguinte ao da notificação efetuada, para o efeito, a todos os Residentes.

#### ARTIGO 30.º - FALECIMENTO DE UTEENTE

1. Em caso de falecimento da pessoa idosa, a Diretora Técnica deverá contactar o familiar ou pessoa responsável no sentido de promover a transladação do corpo e a liquidação de todos os encargos;

2. À data do falecimento, os bens que se encontrem na posse do Residente e os que tenham sido confiados à guarda da instituição, serão discriminados em lista a elaborar e entregues ao familiar ou pessoa responsável, sendo a lista assinada pela Diretora e pelo familiar/responsável.

### CAPÍTULO IV

#### DIREITOS E DEVERES

#### ARTIGO 31.º - DIREITOS DOS RESIDENTES

1. O Residente tem o direito a ter a sua individualidade, intimidade e privacidade respeitadas.

2. Usufruir dos serviços, instalações e atividades em conformidade com o estipulado no presente regulamento.

3. Convidar e/ou receber visitas de familiares ou amigos, no horário e condições estabelecidas.

4. Gerir os seus próprios recursos económicos, sempre que tenha autonomia para isso.

5. Beneficiar de todos os serviços colocados à sua disposição, participando segundo os seus interesses e possibilidades.

6. Dirigir sugestões e reclamações à Coordenação da Residência.

7. Ser tratado com respeito pelos funcionários, utentes e familiares.

#### ARTIGO 32.º - DEVERES DOS RESIDENTES

1. O Residente tem o dever de cooperar com todos os trabalhadores, colaboradores e Órgãos Sociais do Cofre e os restantes Residentes.

2. Participar em reuniões adequadas e discutir os assuntos inerentes à vida da Residência.

3. Cooperar, na medida das suas possibilidades, no seu quarto e nos restantes espaços da Residência, de forma a mantê-la higiénica e conservada.

4. Deitar e levantar a horas convenientes, de modo a não prejudicar o normal funcionamento dos serviços.

5. Cumprir e respeitar as normas de funcionamento da residência.

6. Respeitar as orientações da Coordenadora e restantes funcionários.

7. Respeitar os princípios da higiene geral.

8. Respeitar a hora do silêncio.

9. Proceder ao pagamento, pontual, da mensalidade e das despesas ou encargos, de acordo com o contrato estabelecido.

10. Respeitar os residentes, colaboradores do Cofre e familiares.

11. Respeitar as normas de utilização dos quartos:

a) Respeitar a privacidade do companheiro (s) do quarto

b) Não fumar no quarto, nem no edifício

c) Não levar qualquer tipo de alimento para o quarto.

#### ARTIGO 33.º - COMPORTAMENTO DOS RESIDENTES

1. Será instruído um processo de inquérito para apuramento dos factos e informado o seu familiar responsável ou o representante legal, a quem será dado o direito a audiência prévia, nas seguintes situações:

a) Se o Residente, detentor de todas as suas capacidades mentais, não se adaptar à vida da Residência;

b) Desrespeitar, não tratar com urbanidade e solicitude os outros Residentes, colocando em causa o seu bem-estar;

c) Não respeitar o Cofre e os seus representantes, os trabalhadores e as demais pessoas relacionadas com a Residência.

2. Concluído o processo e apurada a conduta infratora do Residente será resolvido o contrato de alojamento e compelido o Residente a abandonar as instalações, no prazo de 72 horas, informando-se, para o efeito, o seu familiar responsável / representante legal.

#### ARTIGO 34.º – DIREITOS DA INSTITUIÇÃO

1. Exigir do utente o cumprimento do contrato de prestação de serviços, do presente Regulamento e de outras normas de funcionamento da Residência Sénior;

2. Exigir do utente que trate os seus funcionários e colaboradores com educação e urbanidade;

3. Exigir do utente o pagamento atempado das prestações fixas mensais, bem como de todas outras obrigações pecuniárias de que aquele usufrua e não estejam contempladas na prestação fixa mensal;

4. Exigir do utente a informação, para atualização, de dados relevantes sobre a sua situação socioeconómica e familiar;

5. A rescindir o contrato de prestação de serviços com o utente, nos casos de incumprimento previstos no contrato de alojamento e prestação de serviços e no presente Regulamento.

#### ARTIGO 35.º – DEVERES DA INSTITUIÇÃO

Ao Cofre de Previdência dos Funcionários e Agentes do Estado, instituição proprietária da Residência Sénior, cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao contrato de prestação de serviços que outorgou com o utente, nomeadamente:

1. Proporcionar serviços permanentes e adequados ao utente;

2. Garantir os serviços contratualizados;

3. Contribuir para a melhor qualidade de vida do utente no seu processo natural de envelhecimento;

4. Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;

5. Potenciar a integração social;

6. Respeitar o utente como pessoa, garantindo-lhes os seus direitos;

7. Exigir que os seus funcionários e colaboradores desenvolvam a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional;

8. Fornecer informação relevante ao utente e seus familiares e usar de transparência nas relações e processos que digam respeito aos mesmos.

#### ARTIGO 36º – DIREITOS DO FAMILIAR / REPRESENTANTE LEGAL

São direitos do familiar / representante legal:

1. Utilizar as instalações da Instituição que lhes forem destinadas.

2. Ser informado das normas e regras vigentes.

3. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas.

4. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados ao utente, sendo a sua vida privada preservada e respeitada.

5. Participar nas atividades que a instituição convidar, de acordo com os seus interesses e possibilidades.

6. Apresentar sugestões ou reclamações à Diretora Técnica.

7. Ter conhecimento da ementa semanal e dos serviços prestados ao utente.

#### ARTIGO 37.º - DEVERES DO FAMILIAR / REPRESENTANTE LEGAL

São deveres do familiar/ representante legal:

1. Indicar, no ato da admissão, as pessoas a contactar (responsáveis), em caso de necessidade.

2. Cuidar da saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento ou tratamento que seja feito fora da Instituição.

3. Respeitar as normas de educação e convivência, promovendo a harmonia entre utentes, funcionários e visitantes da Instituição.

4. Respeitar as ordens, as normas e os horários da Instituição, nomeadamente o das refeições e do recolher.

5. Prestar a máxima colaboração com a Instituição para que esta se apresente sempre limpa e arrumada.

6. Comunicar previamente à Diretora Técnica eventuais saídas do utente e dar conhecimento da pessoa que acompanhará na referida saída.

7. Fornecer vestuário, calçado e consumíveis adequados ao familiar.

8. Entregar à Diretora Técnica, no ato da admissão, as fotocópias dos documentos pessoais, aquando da realização da inscrição.

9. É proibido ao representante legal /familiar:

a) Aceder aos quartos sem autorização da Diretora Técnica;

b) Colocar nas paredes das diversas dependências: pregos, quadros, estampas, etc., sem prévia autorização da Direção da Instituição;

c) Colocar nos quartos qualquer espécie de alimentos suscetíveis de se deteriorarem ou provocarem cheiro;

d) Abrir as janelas ou portas exteriores nos meses em que esteja ligado o aquecimento central;

e) Dar aos utentes qualquer tipo de alimentos ou bebidas sem autorização da Diretora Técnica;

f) Usar ou acender qualquer lamparina, vela, incenso, etc. nos quartos ou áreas comuns;

g) Dar à guarda dos utentes medicamentos.

#### ARTIGO 38.º - COMPORTAMENTO DOS FAMILIARES / REPRESENTANTE LEGAL

1. Será instruído um processo de inquérito para apuramento dos factos, nos seguintes casos:

a) Sempre que o familiar responsável ou o representante legal do Residente, grave ou reiteradamente, violar as regras do presente Regulamento;

b) Desrespeitar, não tratar com urbanidade e solicitude os outros Residentes colocando em causa o bem-estar do seu familiar, do representante ou o de outros residentes;

c) Não respeitar o Cofre, os seus representantes, os trabalhadores e as demais pessoas relacionadas com a Residência;

d) Coloquem em causa, prejudiquem, interfiram nos trabalhos e na organização dos serviços da Residência.

2. Concluído o processo e apurada a conduta infratora do familiar ou do representante legal será resolvido o contrato de alojamento e compelido o Residente a abandonar as instalações, no prazo de 72 horas, informando-se, para o efeito, o seu familiar responsável / representante legal.

## CAPÍTULO V

### DISPOSIÇÕES FINAIS

#### ARTIGO 39.º - CASOS OMISSOS

Os casos omissos serão resolvidos por deliberação do Conselho de Administração do Cofre, tendo em consideração a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

#### ARTIGO 40.º – LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, a Residência Sénior possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica, pelo utente, familiares ou representante legal.

2. O livro de reclamações existe, também, em suporte digital, o qual poderá ser acedido através do endereço eletrónico [www.livrode-reclamacoes.pt](http://www.livrode-reclamacoes.pt).

3. Em caso algum, os utentes ou seus familiares/representantes legais poderão reprimir diretamente ou fazer qualquer referência ao desempenho profissional dos colaboradores da Residência;

4. Qualquer reclamação deverá ser efetuada junto do CA ou da sua Direção Técnica.

#### ARTIGO 41.º - RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO

Em caso de litígio, o Residente ou o seu representante pode recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, ao abrigo da lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, como por exemplo, Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL), [www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt).

Aprovado em reunião do Conselho de Administração na sessão do dia de 18 de dezembro do ano de 2023.