REGULAMENTO
DAS RESIDÊNCIAS SÉNIOR COFRE

PREÂMBULO

O Cofre de Previdência dos Funcionários e Agentes do Estado (Cofre) é uma instituição de previdência social, de utilidade pública, que prossegue fins sociais, contemplando os seus associados em igualdade de direitos e deveres.

Uma das incumbências do Cofre é a criação e manutenção de equipamentos destinados à satisfação das necessidades de ordem social, cultural e económica dos seus associados, assegurando respostas adequadas às diferentes fases da vida.

Nesse contexto, e considerando o aumento da longevidade, a necessidade de apoio especializado e as crescentes exigências no acolhimento e cuidado de pessoas idosas, foi determinado pelo Conselho de Administração do Cofre a criação de Residências Sénior.

Estes estabelecimentos destinam-se a proporcionar alojamento permanente ou temporário a pessoas idosas, assegurando cuidados personalizados, acompanhamento técnico e clínico, e um ambiente que promova a dignidade, o bem-estar e a integração social.

Constituem objetivos das Residências Sénior do Cofre:

a) Proporcionar alojamento condigno, seguro e adaptado às necessidades individuais de cada Residente;

b) Garantir condições de bem-estar, qualidade de vida e respeito pela dignidade da pessoa idosa;

c) Compatibilizar a vivência comunitária com a preservação da individualidade, privacidade e autonomia possíveis;

d) Fomentar a manutenção e reforço dos laços familiares e sociais;

e) Criar um ambiente seguro, confortável, calmo e humanizado;

f) Promover um envelhecimento ativo, saudável e participativo;

g) Adotar práticas de sustentabilidade ambiental e uso racional dos recursos.

É com base nestes objetivos que o presente Regulamento estabelece as normas e diretrizes aplicáveis à admissão, organização e funcionamento das Residências, bem como os direitos e deveres dos Residentes, dos seus representantes legais e do Cofre.

Ao integrar as Residências Sénior do Cofre, cada Residente e respetivo responsável assumem a responsabilidade de respeitar as normas estabelecidas, contribuindo para um ambiente de convivência harmoniosa, respeito mútuo e qualidade de vida para toda a comunidade Residente.

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 1.º - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. O presente Regulamento Interno aplica-se às Residências Sénior do Cofre de Previdência dos Funcionários e Agentes do Estado, adiante designadas por Residências, enquanto resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), em conformidade com a legislação em vigor.

2. O Regulamento visa regular o funcionamento das Residências, os direitos e deveres dos Residentes, familiares e responsáveis legais, bem como os procedimentos administrativos e técnicos, incluindo os relativos à gestão dos serviços prestados, assegurando a divulgação e cumprimento das regras aplicáveis.
3. Sem prejuízo das especificidades decorrentes da respetiva licença de funcionamento, as disposições do Regulamento aplicam-se a todos os Estabelecimentos da rede Residencial do Cofre, designadamente de Loures e de Vila Fernando.

ARTIGO 2.º - NATUREZA E FINS

1. As Residências constituem uma resposta social destinada a proporcionar alojamento permanente ou temporário a pessoas idosas, de ambos os sexos, em situação de dependência, risco social ou vulnerabilidade, que necessitem de apoio biopsicossocial, em contexto institucional.
2. A finalidade essencial das Residências é assegurar a prestação de serviços de qualidade que promovam a dignidade, a segurança, o conforto, a autonomia possível e a integração social dos seus Residentes, respeitando os seus direitos fundamentais e o seu percurso de vida.
3. As Residências regem-se pelo presente regulamento e pelo estipulado nos normativos legais, nomeadamente:
    a. Decreto-lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 126-A//2021, de 31 de dezembro - Regime Jurídico das Respostas Sociais;
    b. Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, com as alterações constantes da Portaria n.º 349/2023, de 13 de novembro – Condições de organização, funcionamento e instalação das ERPI;
    c. Lei n.º 49/2018, de 14 de agosto – Regime do Maior Acompanhado;
    d. Outros diplomas legais e regulamentares aplicáveis à atividade desenvolvida e às relações contratuais com os Residentes.

ARTIGO 3.º - CAPACIDADE

As Residências Sénior 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 4.º - OBJETIVOS

Os objetivos da valência da Residência Sénior são os seguintes:

a. Proporcionar ao utente uma habitação condigna, com a prestação de serviços permanentes adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas, que garanta uma vida confortável, com prestação de cuidados pessoais e apoio à saúde;
b. Assegurar a satisfação das suas necessidades básicas, bem como a sua dignidade, respeito pela individualidade e independência, privacidade, convicções religiosas, culturais e valores pessoais;
c. Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento, através de processos de estímulo da vida ativa, baseados na autonomia funcional, fomentando o bem-estar físico, emocional e social;
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;
g. Salvaguardar os princípios da humanização, personalização do cuidado, escuta ativa e corresponsabilização dos Residentes e seus representantes legais.

ARTIGO 5.º - RECURSOS HUMANOS

O quadro de pessoal afeto às Residências, encontra-se afixado nos respetivos estabelecimentos, em local visível, contendo indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, deferido de acordo com a legislação em vigor.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO

ARTIGO 6.º - CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

1. A admissão depende do cumprimento cumulativo dos seguintes requisitos:
   a. Qualidade de sócio do Cofre, ou a sua equiparação (cônjuges, ascendentes, descendentes ou afins em linha reta ascendente);
   b. Ausência de doença do foro psiquiátrico ou comportamental que afete gravemente a convivência institucional;
   c. Situação de saúde compatível com os serviços prestados pela Residência.
2. Não são admitidos sócios com a situação associativa não regularizada.
3. A prioridade na admissão é estabelecida em função da data de inscrição.
4. Cumpridos os requisitos estabelecidos no número anterior, podem ser admitidos nas Residências Sénior do Cofre:
   a. Pessoas com idade igual ou superior a 65 anos;
   b. Excecionalmente, pessoas com idade inferior, desde que apresentem justificação clínica e social devidamente fundamentada, mediante parecer técnico e aprovação do Conselho de Administração (CA);
5. Prioridade na admissão:
   a. Ausência e/ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
   b. Ter um familiar a residir na Residência.
   c. Em situação de igualdade de critérios, será dada prioridade ao sócio com maior antiguidade.
6. Não havendo sócios inscritos ou em condições de admissão serão chamados, por ordem de inscrição, cônjuges, ascendentes e descendentes e afins em linha reta ascendente.

ARTIGO 7.º - CANDIDATURA

O candidato a Residente, o seu familiar responsável ou o representante legal deve(m):

a. Preencher a ficha de inscrição, anexando o relatório, a prescrição médica e a identificação do seu médico assistente;
b. Realizar entrevista com a Direção Técnica da Residência;
c. No caso de o 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 Conselho de Administração (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 8.º - ADMISSÃO

1. A admissão é da competência do CA, sob proposta da Direção Técnica, 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 Direção Técnica e Clínico, 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 e ou 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 9.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, designadamente do RGPD.
3. O processo individual deve, obrigatoriamente, conter cópias dos documentos identificados no artigo 11.º.
4. A atualização e conservação do processo individual do Residente são da responsabilidade da Direção Técnica, sendo garantida a confidencialidade dos dados nos termos do RGPD.

CAPÍTULO III

CONTRATO, DOCUMENTAÇÃO E BENS

ARTIGO 10.º - CONTRATO DE ALOJAMENTO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. A admissão do residente nas Residências Sénior do Cofre obriga à celebração de contrato escrito de prestação de serviços e alojamento, nos termos do presente Regulamento, que dele faz parte integrante e deve constar como anexo, sendo rubricado por todas as Partes.
2. O contrato deve ser assinado:

   a. Pelo próprio Residente, sempre que esteja em condições de o fazer;

   b. Pelo seu representante legal, acompanhante designado judicialmente, ou responsável previamente identificado, nos casos de incapacidade legal ou contratual.
3. O contrato contém obrigatoriamente:

   a. Identificação das partes;

   b. Objeto, condições e âmbito dos serviços prestados;

   c. Direitos e deveres das partes;

d. Valor da mensalidade, forma de pagamento e serviços incluídos;

e. Regime de revisão de valores;

f. Condições de cessação contratual;

g. Cláusula de aceitação do presente Regulamento como parte integrante do contrato.

4. O Residente e/ou responsável legal devem assinar, em simultâneo:

a. Termo de responsabilidade financeira, assumindo o pagamento de mensalidades e encargos adicionais decorrentes da prestação de serviços com alojamento;

b. Declaração de aceitação do Regulamento Interno.

Artigo 11.º – DOCUMENTOS A ENTREGAR NO MOMENTO DA ADMISSÃO

1. Contrato de prestação de serviços celebrado entre o Cofre, o Residente, o responsável do Residente ou o representante Legal.

2. O processo de formalização da admissão exige a entrega da seguinte documentação, que deve ser arquivada no processo individual do Residente:

2.1. Do Residente:

a. Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade e NIF;

b. Cartão do Serviço Nacional de Saúde (SNS), subsistema de saúde ou seguro;

c. Cartão de beneficiário da ADSE ou Segurança Social;

d. Relatório clínico atualizado, com terapêutica em vigor;

e. Boletim de vacinas;

f. Cópia da sentença judicial, no caso de maior acompanhado.

2.2. Do responsável legal ou acompanhante judicial:

a. Cartão de Cidadão e NIF;

b. Comprovativo da legitimidade para representar o Residente, sempre que aplicável.

3. Outros documentos:

a. Ficha de inscrição e avaliação social;

b. Inventário dos bens e valores entregues;

c. Cópia do comprovativo do pagamento da primeira mensalidade**.**

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, devendo este:

a. Ser efetuado na presença do Residente e/ou do seu responsável legal/acompanhante judicial;

b. Ser assinado por todas as partes;

c. Integrar o processo individual.

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

3. Depois de autorizado, o Residente pode integrar no seu enxoval livros, quadros e outros adereços de pequenas dimensões.

4. O dinheiro, joias, documentos importantes ou outros bens de valor devem ser depositados no cofre da Residência, mediante registo e assinatura em documento próprio.

5. Qualquer movimentação de bens ou valores depositados é efetuada:
   a. Pelo próprio Residente, quando esteja em condições e legitimado para tal;
   b. Pelo acompanhante judicial ou responsável legal, quando os poderes que lhe foram conferidos assim o permitam.
6. As entregas e levantamentos dos bens serão registados e assinados pelo solicitante e pela Direção Técnica.
7. A Residência declina qualquer responsabilidade pelo extravio ou furto de bens não depositados no cofre da Residência.

ARTIGO 13.º - GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS

1. O Residente poderá gerir autonomamente os seus bens monetários quando:
   a. Não exista sentença judicial que limite essa capacidade;
   b. O seu estado de saúde o permita.
2. Nos casos de maior acompanhado, a gestão monetária só poderá ser feita pelo próprio Residente se tal resultar expressamente da sentença judicial.
3. Quando o Residente não tenha condições para gerir os seus bens monetários, e tal seja acordado contratualmente, em documento próprio:
   a. A Residência poderá proceder à gestão de quantias destinadas a pequenas despesas pessoais;
   b. Todas as entradas e saídas serão registadas em conta individual do Residente.
   c. Os extratos desta conta estarão disponíveis para consulta pelo Residente e/ou responsável legal/acompanhante judicial.
   d. A gestão monetária pela Residência não confere responsabilidade patrimonial geral, limitando-se aos valores entregues para esse efeito.
   e. Os movimentos dos bens monetários dos Residentes são efetuados mediante registo pelo próprio e/ou responsável, por funcionário da Residência e pela Diretora Técnica.

ARTIGO 14.º - Bens Não Reclamados

Os bens e valores não reclamados no prazo de 1 ano após o falecimento ou saída do Residente serão considerados abandonados e poderão ser integrados no património do Cofre, mediante:

a. Prévia notificação, por carta registada com aviso de receção, ao responsável legal ou herdeiros conhecidos;
b. Decurso do prazo sem manifestação de interesse.

ARTIGO 15.º - Responsabilidade e Transparência

1. Todos os procedimentos de gestão de bens e valores dos Residentes devem respeitar princípios de:
   a. Transparência;
   b. Rigor contabilístico;
   c. Registo documental assinado.
2. O incumprimento destes procedimentos por parte de qualquer colaborador será objeto de procedimento disciplinar.

CAPÍTULO IV

FUNCIONAMENTO

ARTIGO 16º. - DIREÇÃO TÉCNICA

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

ARTIGO 17.º - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. As Residências funcionam em regime permanente (24 horas/dia, 365 dias/ano), garantindo a continuidade dos serviços e cuidados prestados aos Residentes.
2. O horário de funcionamento dos serviços administrativos e clínicos será afixado em local visível em cada Residência e comunicado aos responsáveis legais.
3. O horário das visitas será afixado e decorrem conforme deliberação do CA., depois de ouvida a Direção Técnica da Residência.

ARTIGO 18.º- ENTRADA E SAÍDAS 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 Diretor Técnico 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 Residentes dependentes ou semi-dependentes, que apenas se podem ausentar na companhia do responsável ou familiar e com autorização do Diretor Técnico.
3. A Residência não se responsabiliza pelo Residente física e mentalmente capaz, que saia por sua iniciativa.
4. Os Residentes podem entrar e sair entre as 9h e as 18h30 e, fora deste horário, em situações excecionais, previamente acordadas com o Diretor Técnico.
5. Para além das saídas previstas nos números anteriores, os Residentes podem ausentar-se da Residência, temporária ou pontualmente, desde que:
   a. Informem antecipadamente a Direção Técnica;
   b. Seja assegurado o transporte, medicação e apoio necessário durante a ausência;
   c. O responsável assuma os riscos e cuidados durante o período em que o Residente estiver fora das instalações;
   d. A saída das instalações, mesmo que superior a 24 horas e por dias sucessivos, ocorra depois das 09h30 e a entrada até às 22h00, salvo se previamente for autorizada outro horário pela Direção Técnica.

ARTIGO 19.º - ALOJAMENTO

1. As Residências dispõem 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 nas seguintes situações:
   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 20.º - ALOJAMENTO TEMPORÁRIO

1. Existindo vagas nas Residências, será disponibilizado um serviço de alojamento de apoio temporário.
2. O alojamento temporário compreende todos os critérios preconizados para os Residentes de alojamento permanente, sem exceção.
3. O alojamento ocasional pode ser por período de 15 e 30 dias, prorrogável até ao limite de 90 dias.
4. O preço praticado para o alojamento ocasional acresce 10% em relação ao valor das mensalidades praticadas.

ARTIGO 21.º - ALIMENTAÇÃO

1. A alimentação será adequada às necessidades nutricionais 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. A refeição pode ser servida no quarto, quando a condição clínica do Residente o justifique.
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 Residente pretenda convidar algum familiar ou amigo para uma refeição, deve comunicá-lo ao Diretor Técnico, com a antecedência de 24H.

ARTIGO 22.º - TRATAMENTO DE ROUPAS

1. O tratamento de roupas é constituído pelos processos de lavagem, engomagem e pequenos arranjos, com exceção de lavagens a seco ou tecidos delicados, que são da responsabilidade do Residente ou família.
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).
4. A Residência não se responsabiliza por danos em peças não identificadas ou de materiais sensíveis.

ARTIGO 23.º - HIGIENE PESSOAL

Os cuidados de higiene pessoal são prestados diariamente e ajustados às necessidades e ao grau de dependência do Residente, respeitando:

a. A sua autonomia;
b. A privacidade e dignidade;
c. As boas práticas de prevenção de infeções.

ARTIGO 24.º - HIGIENE DAS INSTALAÇÕES

Embora o serviço de higiene e limpeza se encontre garantido na Residência, através de pessoal habilitado, os Residentes, seus familiares e visitas são responsáveis pela sua manutenção em todos os espaços.

ARTIGO 25.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 26º - 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. A Residência assegura:
   a. Acompanhamento médico regular;
   b. Disponibilidade de enfermagem regular;
   c. Administração da medicação conforme prescrição clínica, com recurso, sempre que necessário, a farmácia externa certificada para sistema de unidose.
3. A medicação será gerida pela Residência, sendo os custos faturados como extras, só em situações excecionais, poderá ser gerida pelo responsável, mediante compromisso de entrega regular e conforme normas de segurança. Nestas situações excecionais, caso a medicação não seja entregue atempadamente, a Residência adquirirá a medicação em falta, sendo o respetivo custo faturado como extra.
4. Em casos de Emergência Médica são seguidos os seguintes procedimentos, de acordo com o diagnóstico das várias situações pela equipa 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, vómitos, diarreia, sangue na urina ou nas fezes) será comunicado de imediato 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 pelo Diretor Técnico, cabendo à família acompanhar o utente logo que seja possível.
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. O acompanhamento a consultas e exames auxiliares de diagnóstico deve ser garantido pelos familiares, excecionalmente, e desde que o Residente não tenha suporte familiar para o acompanhar, poderá ser efetuado pela Residência, o que implica o pagamento do respetivo custo extra, nos termos previamente fixados pelo Conselho de Administração.
7. Os Residentes não poderão ter quaisquer medicamentos à sua guarda.
8. Não é permitido às visitas, familiares ou responsável pelo utente facultarem qualquer tipo de medicamento aos Residentes.

Artigo 27.º – REGRAS DE ATUAÇÃO EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

1. A Residência dispõe de um plano de emergência interno, que define as regras de prevenção, comunicação e atuação em situações de incêndio, catástrofe natural, acidente grave ou qualquer outra ocorrência que coloque em risco a segurança de Residentes, trabalhadores, familiares ou demais visitantes.
2. O plano de emergência estabelece, designadamente:
   a. Procedimentos de evacuação e pontos de encontro;
   b. Responsáveis pela coordenação das operações de emergência e primeiros socorros;
   c. Articulação imediata com as entidades competentes (112, bombeiros, INEM, forças de segurança);
   d. Procedimentos de comunicação externa com responsáveis dos Residentes e/ou familiares;
3. O plano de emergência é aprovado por entidade certificada especializada do sector e aprovado pela Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil (ANPC), sendo dado conhecimento do seu conteúdo a todos os Trabalhadores e/ou Prestadores de Serviços, que se obrigam a cumpri-lo, colaborando ativamente na sua execução sempre que necessário.
4. As instruções de segurança e rotas de evacuação são afixadas em locais visíveis, acessíveis a toda a comunidade da Residência, em especial a Residentes, familiares e visitantes.

Artigo 28.º – REGRAS DE SINALIZAÇÃO E ATUAÇÃO EM SITUAÇÕES DE RISCO DE MAUS-TRATOS E NEGLIGÊNCIA

1. Considera-se situação de risco qualquer indício ou suspeita fundamentada de maus-tratos físicos, psicológicos, emocionais, financeiros ou de negligência relativamente a um Residente.
2. Sempre que tal situação seja detetada por trabalhador, Residente, familiar ou visitante, deve ser comunicada de imediato à Direção Técnica para registo, avaliação preliminar e imediata informação ao Conselho de Administração.
3. Compete à Direção Técnica assegurar a sinalização obrigatória às entidades competentes, designadamente Instituto da Segurança Social, Ministério Público e forças de segurança, nos termos da legislação aplicável.
4. A Residência garante a proteção imediata do Residente em risco, adotando medidas cautelares adequadas e informando o respetivo Responsável e/ou Representante legal / Acompanhante, quando aplicável.
5. A omissão injustificada de comunicação ou sinalização constitui infração disciplinar grave, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que ao caso couber.

CAPÍTULO V

PREÇÁRIO E SERVIÇOS INCLUÍDOS

ARTIGO 29.º - MENSALIDADES E OUTROS ENCARGOS

1. A Prestação de Serviços e Alojamento é mensal e corresponde aos meses de calendário, sendo devida uma mensalidade fixada de acordo com a tipologia de quartos disponíveis na Residência, natureza da estadia e o estado clínico do Residente, que poderá determinar a aplicação de um suplemento de dependência.
2. O valor da mensalidade de cada Residente é fixado na data da inscrição/candidatura e tendo em conta a "Tabela de Preços de Mensalidade", em vigor àquela data.
3. A alteração da tipologia de quarto, natureza da estadia ou estado clínico do Residente poderá implicar a alteração imediata da mensalidade aplicável.
4. O Cofre reserva-se no direito de, a qualquer momento e no seu discricionário critério, alterar a "Tabela de Preços de Mensalidade", bastando para o efeito informar o Residente e/ou o Responsável com 30 dias (trinta dias) de antecedência relativamente à data da sua aplicação.
5. O pagamento das mensalidades deve ser efetuado até ao dia 8 do mês a que diz respeito.

6. No ato da admissão deve ser feito o pagamento da mensalidade do mês correspondente, que será reduzida em 50% se o Residente for admitido a partir do dia 16.
7. 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.
8. Os preços praticados na realização dos diversos serviços prestados pela Residência constam de tabela afixada.
9. O não pagamento, no período para tal determinado, implica o vencimento de juros de mora cobrados à taxa legal por dívidas ao Estado.
10. A falta de pagamento em 2 meses consecutivos ou 4 alternados levará à audição do Residente, familiar ou responsável do Residente, para apuramento da situação, sendo que a falta de pagamento da 3ª mensalidade consecutiva ou 5 alternadas, implicará a resolução imediata do contrato e a saída do Residente.

ARTIGO 30.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 Direção Técnica.

ARTIGO 31.º - SERVIÇOS INCLUÍDOS

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 32.º – OUTROS SERVIÇOS DISPONÍVEIS

1. A Residência poderá prestar os seguintes serviços adicionais:
    a. Fisioterapia em sessões de Grupo;
    b. Terapias ocupacionais;
    c. Cabeleireiro, manicure e pedicure;
    d. Apoio religioso;
    e. Acompanhamento ao exterior (consultas, exames, etc.);
    f. Telefonemas e outros serviços administrativos solicitados.

2. Os serviços extra estão sujeitos a agendamento prévio, sendo aplicada Tabela própria de preços, atualizada e afixada em local visível.

ARTIGO 33.º - DEDUÇÕES

1. As deduções às mensalidades só ocorrem quando se verifique ausência do Residente por motivo de internamento, caso em que se aplica uma redução de 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 ou imediatamente a seguir à alta do Residente.

ARTIGO 34.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.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

ARTIGO 35.º - DIREITOS DOS RESIDENTES

A Residência assegura ao Residente o respeito integral pelos seus direitos fundamentais, nomeadamente:

a. Viver com dignidade, segurança e bem-estar, em ambiente acolhedor, sem discriminação;
b. Receber cuidados adequados ao seu estado de saúde, promovendo-se a manutenção da autonomia funcional e a prevenção da dependência;
c. Ter a sua intimidade, privacidade e vida pessoal e familiar respeitadas, em todos os momentos, incluindo nos cuidados de higiene e saúde;
d. Exprimir livremente a sua vontade, opiniões e preferências, salvo disposição legal em contrário;
e. Ser tratado com urbanidade e respeito independentemente da sua origem, etnia, género, orientação sexual, estado de saúde ou condição económica;
f. Usufruir dos serviços, instalações e atividades em conformidade com o estipulado no presente regulamento;
g. Convidar e/ou receber visitas de familiares ou amigos, no horário e condições estabelecidas no presente Regulamento, mantendo contactos com o exterior;
h. Gerir os seus próprios recursos económicos, sempre que tenha autonomia para isso;
i. Beneficiar de todos os serviços colocados à sua disposição, participando segundo os seus interesses e possibilidades;
j. Praticar livremente a sua religião ou espiritualidade**;**
k. Dirigir sugestões e reclamações à Direção da Residência.

ARTIGO 36.º - DEVERES DOS RESIDENTES

O Residente tem o dever de:

a. Cumprir as normas do presente Regulamento, bem como das demais orientações e normas de funcionamento da Residência;
b. Cooperar com todos os trabalhadores, colaboradores e Órgãos Sociais do Cofre, bem como com os restantes Residentes;

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

d. Cooperar, na medida das suas possibilidades, no seu quarto e nos restantes espaços da Residência, de forma a mantê-los limpos e conservado;

e. Deitar-se e levantar-se a horas adequadas, de modo a não prejudicar o normal funcionamento dos serviços, respeitando a hora do silêncio;

f. Respeitar as orientações do Diretor Técnico e restantes funcionários;

g. Respeitar os princípios da higiene geral;

h. Proceder ao pagamento, pontual, da mensalidade e das despesas ou encargos, de acordo com o contrato estabelecido e o presente Regulamento;

i. Respeitar os Residentes, colaboradores do Cofre e familiares;

j. Respeitar as normas de utilização dos quartos, respeitando a privacidade do companheiro(s) do quarto, devendo abster-se de fumar no quarto ou no edifício, bem como de levar qualquer tipo de alimento para o quarto.

ARTIGO 37.º - COMPORTAMENTO DOS RESIDENTES

1. Será instruído um processo de inquérito para apuramento dos factos e informado o familiar responsável ou o representante legal do Residente, 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 38.º – DIREITOS DA RESIDÊNCIA

1. Exigir do Residente, Responsável ou Representante Legal o cumprimento do contrato de prestação de serviços, do presente Regulamento e de outras normas de funcionamento da Residência Sénior;
2. Exigir do Residente, Responsável, Representante Legal e Visitas que trate os funcionários e colaboradores da Residência com educação e urbanidade;
3. Exigir do Residente o pagamento atempado das prestações fixas mensais, bem como de todas outras obrigações pecuniárias que aquele usufrua e não estejam contempladas na prestação fixa mensal;
4. Exigir do Residente a informação, para atualização, de dados relevantes sobre a sua situação socioeconómica e familiar;
5. A resolver, com efeitos imediatos, o contrato de prestação de serviços com o Residente, nos casos de incumprimento previstos no contrato de alojamento e prestação de serviços e no presente Regulamento.

ARTIGO 39.º – DEVERES DA RESIDÊNCIA

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:

a. Proporcionar serviços permanentes e adequados ao Residente;

b. Garantir os serviços contratualizados;

c. Contribuir para a melhor qualidade de vida do Residente no seu processo natural de envelhecimento;

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

e. Potenciar a integração social;

f. Respeitar o Residente como pessoa, garantindo-lhes os seus direitos;

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

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

ARTIGO 40º – DIREITOS DO FAMILIAR / REPRESENTANTE LEGAL

São direitos do familiar / representante legal:

a. Utilizar as instalações da Instituição que lhes forem destinadas;

b. Ser informado das normas e regras vigentes;

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

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

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

f. Apresentar sugestões ou reclamações à Diretora Técnica;

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

ARTIGO 41.º - DEVERES DO FAMILIAR /REPRESENTANTE LEGAL

São deveres do familiar/ representante legal:

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

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

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

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

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

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

g. Fornecer vestuário, calçado e consumíveis adequados ao familiar;

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

i. É proibido ao representante legal /familiar:

   i. Aceder aos quartos sem autorização da Diretora Técnica;

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

   iii. Colocar nos quartos qualquer espécie de alimentos suscetíveis de se deteriorarem ou provocarem cheiro;

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

v. Dar aos Residentes qualquer tipo de alimentos ou bebidas sem autorização da Diretora Técnica;

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

vii. Entregar, para guarda dos Residentes, quaisquer medicamentos.

ARTIGO 42.º - COMPORTAMENTO DOS FAMILIARES / REPRESENTANTE LEGAL

1. A Residência procederá à instrução de 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 VII

REGIME DO MAIOR ACOMPANHADO

ARTIGO 43.º – RECONHECIMENTO DO REGIME DO MAIOR ACOMPANHADO

1. Sempre que um Residente esteja sujeito ao regime do maior acompanhado, nos termos da Lei n.º 49/2018, de 14 de agosto, a Residência reconhece a validade dessa situação mediante entrega de cópia da sentença judicial que a tenha determinado.
2. A existência de acompanhamento judicial deve ser comunicada:
   a. No momento da admissão; ou
   b. Logo que seja decretada durante a permanência na Residência.
3. A cópia da sentença será arquivada no processo individual do Residente.

ARTIGO 44.º – CORRESPONDÊNCIA ENTRE ACOMPANHANTE JUDICIAL E RESPONSÁVEL CONTRATUAL

1. Para efeitos de execução do contrato e cumprimento do presente Regulamento, o acompanhante designado judicialmente deve coincidir com o responsável identificado no contrato de prestação de serviços.
2. Caso não haja coincidência, será elaborado aditamento contratual para incluir o acompanhante como responsável, parcial ou total, de acordo com os poderes fixados na sentença.

ARTIGO 45.º – EXERCÍCIO DE DIREITOS E CUMPRIMENTO DE DEVERES

1. O exercício de direitos e o cumprimento de deveres previstos neste Regulamento e no contrato será assegurado:
   a. Pelo próprio Residente, sempre que a sentença reconheça a sua capacidade para tal;
   b. Pelo acompanhante judicial, quando os poderes que lhe foram conferidos o incluam.

2. Quando o Residente esteja impossibilitado de exercer os seus direitos ou cumprir os seus deveres, e exista acompanhante judicial com poderes para tal, a Residência:
   a. Contactará prioritariamente o acompanhante para tomada de decisões;
   b. Poderá solicitar declaração escrita contendo a decisão ou autorização concedida pelo acompanhante judicial a cada solicitação, a qual deve ser arquivada no processo individual;
   c. Registará a decisão do acompanhante judicial no livro de ocorrências e no processo do Residente.
3. Na ausência de resposta do acompanhante judicial em tempo útil, e em situação de urgência:
   a. A Direção Técnica adotará as medidas necessárias para salvaguardar a saúde, segurança e bem-estar do Residente;
   b. Comunicará posteriormente a atuação ao acompanhante e, se for o caso, ao tribunal competente.

ARTIGO 46.º – LIMITAÇÃO DE ATOS E RECUSA DE ATOS NÃO LEGITIMADOS

1. A Residência reserva-se o direito de recusar atos ou instruções provenientes de terceiros que não estejam legalmente habilitados ou cujos poderes não estejam devidamente comprovados.
2. Sempre que existam dúvidas sobre a extensão dos poderes do acompanhante judicial, poderá ser solicitado documento adicional emitido pelo tribunal.

ARTIGO 47.º – ALTERAÇÕES NO REGIME DE ACOMPANHAMENTO

1. Qualquer alteração à sentença judicial, nomeadamente substituição, alteração ou cessação do acompanhamento, deve ser comunicada por escrito à Residência no prazo máximo de 5 dias úteis.
2. As alterações serão integradas no processo individual e, se necessário, implicarão aditamento ao contrato.

CAPÍTULO VIII

CESSAÇÃO DO CONTRATO E SAÍDA DO RESIDENTE

ARTIGO 48.º – FORMAS DE CESSAÇÃO

O contrato de prestação de serviços e alojamento pode cessar por:

a. Caducidade – quando atinja o termo estabelecido, sem renovação;
b. Revogação por acordo – mediante declaração escrita e assinada por ambas as partes;
c. Resolução por iniciativa do Residente ou do seu representante legal – nos termos do artigo seguinte;
d. Resolução por iniciativa da Residência – com fundamento em justa causa, designadamente incumprimento contratual, nos termos do presente Regulamento;
e. Falecimento do Residente.

ARTIGO 49.º – RESOLUÇÃO POR INICIATIVA DO RESIDENTE OU RESPONSÁVEL LEGAL

1. O Residente, o seu representante legal ou acompanhante judicial podem resolver o contrato mediante comunicação escrita à Direção da Residência, com antecedência mínima de 30 dias.
2. Caso não seja respeitado o prazo de aviso prévio, poderá ser cobrado o valor correspondente a uma mensalidade, salvo motivo de força maior devidamente comprovado.

ARTIGO 50.º – RESOLUÇÃO POR INICIATIVA DA RESIDÊNCIA

1. Constituem fundamento de resolução por parte da Residência:
   a. Falta de pagamento de mensalidades ou outros encargos por período superior a 60 dias, sem justificação aceite;
   b. Fornecimento de informações falsas ou omissão de factos relevantes no processo de admissão;
   c. Comportamento reiteradamente violento, ofensivo ou que comprometa gravemente a convivência institucional;
   d. Situação clínica que exija cuidados especializados permanentes que a Residência não possa assegurar, mediante parecer médico;
   e. Violação grave ou continuada dos deveres previstos no presente Regulamento.
2. A resolução será comunicada por escrito ao Residente, Responsável e/ou Acompanhante Judicial, com fundamentação, e produzirá efeitos no prazo mínimo de 15 dias, salvo em casos de urgência que comprometam a segurança de pessoas ou bens.

ARTIGO 51.º – PROCEDIMENTOS NA SAÍDA DO RESIDENTE

1. Após comunicação da cessação, a saída do Residente deverá ocorrer no prazo definido no presente Regulamento para a situação concreta, que pode variar entre as 72 horas e os 30 dias, salvo acordo escrito em contrário.
2. O incumprimento injustificado do prazo concedido para a saída do Residente poderá implicar:
   a. A cobrança proporcional das diárias correspondentes ao período excedente;
   b. Outras consequências previstas no contrato.
3. A não desocupação do quarto após a saída do Residente é equiparada, para todos os efeitos, a permanência do Residente.
4. Na data de saída serão verificados:
   a. O estado do alojamento e bens fornecidos;
   b. A devolução de todos os bens pessoais constantes do inventário;
   c. A entrega de valores depositados, mediante assinatura de recibo;
   d. A liquidação de valores em dívida.
5. Cessando o contrato pelo falecimento do Residente:
   a. Ocorrendo o falecimento na Residência, a Diretora Técnica deverá contactar o Responsável ou, existindo, o Acompanhante Judicial, no sentido de promover a transladação do corpo e a liquidação de todos os encargos devidos até essa data.
   b. Os bens e valores confiados à guarda da Residência, serão entregues ao responsável legal ou herdeiros legítimos, contra a assinatura de termo de entrega pela Diretora Técnica e pelo Responsável / Acompanhante Judicial;
   c. Será encerrado o processo individual, ficando os registos arquivados pelo período legalmente exigido.

CAPÍTULO IX

DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 52.º - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

1. O presente Regulamento poderá ser alterado por deliberação do Conselho de Administração do Cofre, mediante:
   a. Proposta fundamentada da Direção Técnica da Residência; ou
   b. Necessidade de adaptação a alterações legislativas ou regulamentares.
3. As alterações serão comunicadas por escrito aos Residentes, respetivos responsáveis legais ou acompanhantes judiciais, bem como ao serviço com competência inspetiva, entrando em vigor no prazo mínimo de 30 dias após a sua divulgação, salvo disposição legal em contrário.

ARTIGO 53.º – INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Os casos omissos neste Regulamento serão resolvidos:

a. Pelo recurso direto à legislação em vigor aplicável às Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas e ao Regime Jurídico do Maior Acompanhado;
b. Por deliberação fundamentada do Conselho de Administração, mediante parecer da Direção Técnica.

ARTIGO 54.º – LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, a Residência 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.livrodereclamacoes.pt.
3. Em caso algum, os Residentes, Responsável / Acompanhante Judicial ou Visitas poderão repreender 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 55.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.

ARTIGO 56.º – ENTRADA EM VIGOR

1. O presente Regulamento foi aprovado em reunião do Conselho de Administração, na sessão do dia 13 de outubro de 2025.
2. O presente Regulamento entra em vigor em 1 de dezembro de 2025, revogando todas as disposições anteriores que contrariem o seu conteúdo.
3. Todos os Residentes, responsáveis legais e acompanhantes judiciais serão notificados da sua entrada em vigor, considerando-se que aceitam as novas disposições com a manutenção do contrato em curso.