

Regulamento Interno Beneficência Evangélica do Porto

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º Âmbito de Aplicação

A BENEFICÊNCIA EVANGÉLICA DO PORTO, também denominada B.E.P., com sede social na Rua Engenheiro Carlos Amarante, nº 110, 4250-089 Porto, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos, fundada em 1933, inscrita no livro 6 das Associações de Solidariedade Social, a folhas 4 (verso) e 5, sob o número 53/94, com acordos de cooperação celebrados com o Centro Distrital do Porto, para a resposta social Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas – ERPI.

Artigo 2º Localização

Situa-se na zona centro norte da cidade do Porto, na freguesia de Paranhos, dispondo de dois equipamentos sítos na Rua Engenheiro Carlos Amarante, nºs 110 e 105, 4250-089 Porto.

Artigo 3º Legislação Aplicável

Considera-se ERPI, o estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, que para além do presente Regulamento (comum aos dois equipamentos), rege-se igualmente pelo estipulado:

- Na Portaria n.º 67/2012 de 21 de março, que define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- Na Portaria nº 196-A/2015 de 1 de Julho, alterada pela Portaria nº 218/2019 de 15 de julho, que regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade e Segurança Social;
- No Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário em vigor, celebrado entre o Governo, a União das Misericórdias Portuguesas, a União das Mutualidades Portuguesas e a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade;
- Na orientação normativa constante da Circular n.º 4 da DGSS de 14 de Dezembro de 2014

- Na Orientação Técnica Circular n.º 5/2014, de 23 de dezembro, da Direção-Geral da Segurança Social
- Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional.
- Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS
- Estatutos da Beneficência Evangélica do Porto
- Demais legislação em vigor.

Artigo 4º Órgãos Sociais

Os órgãos sociais da B.E.P. são constituídos pela Assembleia-Geral, a Direção e o Conselho Fiscal.

Artigo 5º Destinatários e Objetivos

1. São destinatários:

- a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
- b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
- c) Em situações pontuais, pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

2. Constituem objetivos da B.E.P.:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- c) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- d) Promover o envolvimento e incentivar a relação familiar;
- e) Promover contactos sociais e potenciar a integração social;

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Artigo 6º Condições de Admissão

1. São condições de admissão nesta Resposta Social:

- a) Ter idade igual ou superior a 65 anos;
- b) Manifestar vontade própria para ingressar em ERPI ou dos seus representantes legais;
- c) Celebração do contrato de prestação de serviços;

2. Não obstante todas as condições de admissão, poderão registar-se exceções, que serão devidamente analisadas e avaliadas pela Direção da Instituição.

Artigo 7º Critérios de prioridade

1. Os critérios de prioridade na admissão dos utentes resultam da conjugação dos seguintes fatores:

- a) Ser residente na cidade do Porto (1 pontos);
- b) Manifestar vontade própria de ingresso (1 pontos);
- c) Estar em situação de dependência (1 pontos);
- d) Inexistência de retaguarda que lhe assegure os cuidados necessários (1 pontos);
- e) Estar em situação de isolamento social (1 pontos);
- f) Carência económica (2 pontos);
- g) Falta de residência ou de condições mínimas de habitabilidade (1 pontos);
- h) Não sofrer de anomalia psíquica que torne o seu portador prejudicial ao regular funcionamento do equipamento (1 pontos);
- i) Outras razões tidas como relevantes (1 ponto).

2. Os membros dos diversos Órgãos Sociais da B.E.P., atuais ou antigos, podem ingressar na ERPI Lar obedecendo aos critérios de prioridade em uso á data do pedido.



Artigo 8º Candidatura

- 1 Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante apresentação dos seguintes documentos:
 - 1.1 Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.2 NIF do utente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.3 NISS do utente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4 Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de outros subsistemas/seguros de saúde;
 - 1.5 Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente;
 - 1.6 Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar;
 - 1.7 Declaração assinada pelo utente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo;
- 2 Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela.
- 3 Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Artigo 9º Admissão

1. Recebido o pedido de candidatura, acompanhado de todos os elementos solicitados pela ERPI, o mesmo é registado e analisado pela Direção Técnica, a quem compete elaborar o relatório/Informação social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. Posteriormente, a Direção Técnica poderá realizar uma visita domiciliária e entrevistar o(a) candidato(a) e familiares próximos para elaboração do relatório/parecer técnico.
3. À Direção Técnica compete propor à Direção a admissão do utente que reúna as condições de admissão e tenha prioridade relevante ou máxima (de acordo com critérios de prioridade dos candidatos) no que concerne aos critérios de admissão.

4. Da decisão da Direção (positiva ou negativa) será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal.
5. Após decisão da admissão do candidato proceder-se-á à abertura de um processo individual.
6. No ato de admissão são devidos os pagamentos contratualmente previstos.

Artigo 10º Processo Individual

O processo individual do utente deve conter os seguintes elementos:

1. Identificação do residente;
2. Data de admissão;
3. Identificação do médico assistente;
4. Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
5. Identificação da situação social;
6. Cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde ou outro subsistema/seguro de saúde;
7. Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
8. Certidão judicial em caso de interdição ou anomalia psíquica;
9. Dados informativos da pessoa de referência a contactar em caso de necessidade;
10. Termo de responsabilidade devidamente assinado pelo utente e/ou pessoa de referência, que se responsabilize pela sua estadia no Lar e suas saídas das instalações;
11. Contrato de alojamento e prestação de serviços celebrado entre o utente, e/ou familiar responsável, e a B.E.P.;
12. Plano individual de cuidados (PIC), o qual deve conter as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PIC;
13. Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
14. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.

Artigo 11º Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços com o utente ou seu representante legal, descendentes ou outros familiares, onde constem os direitos e obrigações das partes.
2. O presente Regulamento Interno bem como eventuais atualizações, são consideradas parte integrante do Contrato de Prestação de Serviços.
3. Do contrato é entregue um exemplar ao utente e/ou seu representante legal e arquivado outro no respectivo processo individual.
4. Qualquer alteração ao contrato que não decorra de imposição legal é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Artigo 12º Acolhimento

1. No caso de admissão do utente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da B.E.P., nomeadamente, o Regulamento Interno e contrato de prestação de serviços, bem como a participação subjacente ao seu ingresso.
2. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento Inicial.
3. O período de adaptação do utente previsto neste artigo é de 30 dias.
4. Durante o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, é dada a possibilidade, quer à instituição quer ao utente, de rescindir o contrato de imediato.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 13º Horários e Funcionamento

1. A ERPI funciona todos os dias do ano e 24h00 por dia.
2. O horário de visitas é das 14h30 às 18h30.
 - 2.1 Tendo em consideração os interesses do utente e sem prejuízo do normal funcionamento dos serviços, a Direção Técnica poderá aprovar outro regime de visitas que se mostre adequado ao incremento dos laços afectivos com familiares e amigos.
3. As saídas dos utentes são livres, salvo contra-indicação, devendo dar entrada na ERPI. até às 21h, exceto em situações em que os familiares, com antecedência, informem a Instituição.

4. Durante o período de ausência os utentes assumirão toda a responsabilidade por tudo quanto possa acontecer no exterior, não sendo imputável qualquer responsabilidade à Instituição.

5. Caso o utente pretenda pernoitar fora do ERPI, estas ausências deverão ser comunicadas e alvo de registo em documento próprio.

6. O horário das refeições é o seguinte:

a) Pequeno- Almoço das 08h00 às 09h00

b) Almoço às 12h00

c) Lanche às 16h00

d) Jantar às 19h00

e) Suplemento após Jantar às 22h00

7. Horário das actividades:

Segunda a sexta entre as 9h e 12h e entre as 14h e 17h.

CAPÍTULO IV

COMPARTICIPAÇÃO MENSAL

Artigo 14º Cálculo do Rendimento

1. O cálculo do rendimento per capita do utente (RC) é apurado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do utente

RAF= Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N=Número de elementos do agregado familiar (neste caso apenas o utente)

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do utente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:

a) Do trabalho dependente;

b) Do trabalho independente (rendimentos empresariais e profissionais) – para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado, é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados;

c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

e) Prediais – consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do Código do IRS, designadamente, rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte dele, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultem rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite;

f) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5 do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem;

g) De outras fontes de rendimento.

3. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do utente, consideram-se as seguintes despesas fixas:

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;

c) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

5. Para além das despesas referidas no ponto 4, a comparticipação dos descendentes e outros familiares, na resposta social ERPI, é considerada, também, como despesa do respetivo agregado familiar.

Artigo 15º Comparticipações Utente/Familiares

1. O valor da comparticipação mensal determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente (entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência).
2. A prova dos rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios.
3. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do utente.
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
5. À comparticipação apurada nos termos do nº 1, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada.
6. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o número de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do utente e familiares exceder o custo real do utente.
7. No caso de serem utentes não abrangidos pelo acordo de cooperação a mensalidade será de livre fixação.
8. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
9. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente, no rendimento *per capita* ou no grau de dependência do utente.
10. A título de caução, e como garantia do integral e pontual cumprimento do contrato de alojamento e de prestação de serviços, no ato da admissão o utente obriga-se a prestar uma caução, em numerário, de montante igual à comparticipação mensal estipulada.

Artigo 16º Pagamento das Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia estipulado no contrato e por transferência bancária para o NIB nele referido.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização. Deverá ser realizado por transferência bancária ou diretamente na secretaria da instituição.
3. O não pagamento da mensalidade, dentro do prazo, implica um acréscimo de 5% ao valor da mesma, que deverá ser liquidado conjuntamente com o pagamento da mensalidade até ao final do mês a que disser respeito.

Artigo 17º Serviços abrangidos pela mensalidade

1. O valor da mensalidade abrange:
 - a) Alimentação;
 - b) Higiene pessoal;
 - c) Assistência médica e de enfermagem prestados nos termos dos contratos celebrados entre a B.E.P. e os profissionais;
 - d) Tratamento da roupa (com exceção de arranjos em vestuário pessoal);
 - e) Animação;
 - f) Apoio psicossocial.
2. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas tais como fraldas, material de enfermagem e equipamentos de proteção, pode a B.E.P. providenciar a sua aquisição ou empréstimo, sendo o utente/representante legal informado do valor acrescido.

CAPÍTULO V PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 18º Alojamento

1. O alojamento da B.E.P. compreende:
 - a) Quartos individuais, duplos ou triplos para dormir ou repousar e permanecer em situações de doença;
 - b) Instalações sanitárias;
 - c) Sala comum para refeições;

- d) Espaço para a realização de atividades de animação;
- e) Áreas de serviço;
- f) Jardim e espaços exteriores.

2. Os utentes poderão ser transferidos de quarto de acordo com o seu grau de dependência (avaliado semestralmente ou quando ocorrer algum episódio que justifique a sua reavaliação), quando se verificar incompatibilidade com outro utente ou por questões de necessidade logística.

Artigo 19º Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e suplemento após jantar, que serão servidos no refeitório, nas salas comuns ou nos quartos de cada piso, sempre que haja motivos atendíveis que o justifiquem. A B.E.P. presta, ainda, alimentação apropriada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas.

2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado.

Artigo 20º Cuidados de Higiene

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente e sempre que necessário.

Artigo 21º Saúde

1. Os serviços de assistência médica e de enfermagem são prestados nos termos dos contratos celebrados entre a Instituição e os profissionais de saúde.

2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico por familiares ou, em caso de impedimento, por outras pessoas de sua relação.

3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis da área geográfica da Instituição (Centro de Saúde e Hospital) e comunica-se, logo que seja possível, aos familiares do utente ou a outras pessoas indicadas.

4. Se a B.E.P., dentro da sua disponibilidade, tiver que assegurar algum dos serviços referidos em 3, existem custos adicionais. As despesas de transporte/deslocação/ambulâncias são extra mensalidade.

5. Em caso de ausências da B.E.P., o utente/familiar deverá comprometer-se a tomar/dar a medicação ao utente, dando conhecimento atempadamente desta ausência à Direção Técnica, com intuito de se informar qual a medicação que o utente faz, a sua frequência e eventuais cuidados a ter nas tomas ou cuidados de saúde específicos.

Artigo 22º Gestão de bens

A B.E.P. não se responsabiliza pelos objetos e valores que os utentes tragam consigo.

Artigo 23º Espólio/Falecimento

1. Falecendo algum utente, o respetivo espólio deverá ser reclamado pelos seus herdeiros, entregando a certidão de óbito e a declaração de habilitações de herdeiros.
2. Passado o prazo de 12 meses, o espólio reverterá definitivamente a favor da B.E.P.
3. As despesas de funeral são da responsabilidade da família do utente e/ou do seu representante legal.

CAPÍTULO VI

RECURSOS HUMANOS

Artigo 24º Pessoal

1. Para assegurar o regular funcionamento e manutenção, higiene e limpeza das instalações e equipamentos, a B.E.P. dispõe de um quadro de pessoal adequado, em conformidade com a legislação aplicável.
2. O pessoal goza do direito de ser tratado com urbanidade e probidade, usufruindo de todas as garantias concedidas pelos diplomas reguladores das relações laborais.
3. A Direção da B.E.P. poderá equacionar o estabelecimento de protocolos de cooperação com outras instituições, no âmbito da realização de estágios e/ou acções de formação.

Artigo 25º

Direção Técnica

1. A Direção Técnica do B.E.P. é assegurada por técnico com formação superior, cujo nome e conteúdo funcional se encontram afixados em lugar visível, competindo-lhe, em geral, dirigir os serviços e atividades da estrutura residencial, sendo responsável perante a Direção da B.E.P..
2. A Direção Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por um elemento da Direção (ou alguém por ela designado) em articulação com uma equipa multi-disciplinar.

CAPÍTULO VII

DIREITOS E DEVERES

Artigo 26º Direitos dos Utentes

São direitos dos utentes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais, políticas e ideológicas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;

Artigo 27º Deveres dos Utentes

São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa da B.E.P. na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários e os dirigentes da Instituição;
- c) Entregar no início de cada ano os comprovativos necessários para o cálculo da respetiva comparticipação, de acordo com as regras estabelecidas no Regulamento da resposta social;
- d) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- h) Quando o utente se ausentar da B.E.P., deve ser comunicado por si ou pelo seu representante legal, com a antecedência necessária.

Artigo 28º Direitos da Instituição

São direitos da B.E.P.:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da participação financeira e do apoio técnico;
- c) Receber a mensalidade dos utentes até ao dia convencionado no contrato;
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- e) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- f) Exigir o respeito por todos os funcionários e dirigentes;
- g) Suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

Artigo 29º Deveres da Instituição

São deveres da B.E.P.:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento e funcionamento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

Artigo 30º Cessação da Prestação de Serviços

1. O contrato de prestação de serviços poderá cessar por:
 - a) Acordo das partes;
 - b) Caducidade (falecimento do utente);
 - c) Revogação;
 - d) Incumprimento;
 - e) Inadaptação do utente.
2. O contrato de prestação de serviços pode ser cessado a todo o tempo, por iniciativa de qualquer um dos outorgantes, mediante comunicação escrita com a antecedência mínima de trinta dias.
3. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros trinta dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo, neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
4. Em caso de cessação por mútuo acordo ou por iniciativa do utente, com ou sem aviso prévio por parte deste à B.E.P., fica o mesmo obrigado a pagar o valor constante nas faturas já emitidas em seu nome ou em faturas por emitir até à data em que irá cessar a prestação de serviços, podendo a B.E.P. operar de imediato a compensação com a caução prestada nos termos do nº 10 do artigo 14.
5. No caso de a B.E.P. promover a denúncia, resolução ou cessação do contrato com justa causa, a mesma terá efeitos imediatos, pelo que o utente não poderá frequentar o equipamento.
6. Considerar-se-á justa causa, nomeadamente:
 - a) A existência de dívidas à B.E.P., designadamente, o incumprimento pontual e integral de duas mensalidades seguidas ou interpoladas;
 - b) Desrespeito pelos direitos da Instituição, seus dirigentes, equipa técnica e demais funcionários;
 - c) Incumprimento das responsabilidades e obrigações assumidas no Contrato de Prestação de Serviços.
7. Compete à Direção da B.E.P a decisão quanto à resolução do contrato.

Artigo 31º Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado na Secretaria da Instituição, pelo utente e/ou familiar.

CAPÍTULO VIII**DISPOSIÇÕES FINAIS****Artigo 32º Alterações ao Regulamento**

1. O presente Regulamento será revisto sempre que se verificarem alterações no funcionamento da B.E.P., resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.

2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao Instituto de Segurança Social I.P., ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

Artigo 33º Casos Omissos

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da B.E.P., tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Artigo 34º Entrada em vigor

O presente Regulamento Interno foi definitivamente aprovado em reunião de Direção de quatro de Setembro de dois mil e vinte e um, entrando em vigor a quatro de Outubro de dois mil e vinte e um.

P´Direção



Manuel Diogo Pereira Neto

(Vice- Presidente)



Joaquim Francisco da Silva Pinto

(Presidente)