



Casa de Repouso  
Srª da Cabeça

# **MANUAL DE ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO DO CLIENTE**



Rua das Paredes nº7, 5300-701  
Nogueira-Bragança

[crscabeca@gmail.com](mailto:crscabeca@gmail.com) +351 935 503 316 +351 935 502 251

+351 273 312 695



## ÍNDICE

1-MANUAL DE ACOLHIMENTO DO CLIENTE.....	2
2-O PROCESSO DE CANDIDATURA.....	3
3-SELEÇÃO E PRIORIZAÇÃO DAS CANDIDATURAS .....	5





## **1- MANUAL DE ACOLHIMENTO DO CLIENTE**

As instituições vivem hoje em dia num ambiente cada vez mais competitivo e caracterizado pela exigência de cumprimento dos requisitos contratuais. A este nível destacamos a obtenção de resultados e a consequente necessidade de otimização dos processos operacionais, administrativos e de gestão. Além da necessidade de satisfazer os clientes, as Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas, devem desempenhar um papel responsável perante a sociedade através da demonstração inequívoca do cumprimento da sua missão e também da legislação aplicável aos estabelecimentos, seguindo uma lógica de melhoria contínua a todos os níveis.

A integração do cliente na respostas social, ERPI, que a Casa de Repouso Sr.ª da Cabeça disponibiliza, constitui um conjunto de procedimentos que veiculam na sua ação a missão da instituição. Assim, a fase inicial é a da procura dos serviços ou respostas que apresentamos, para se proceder à candidatura.



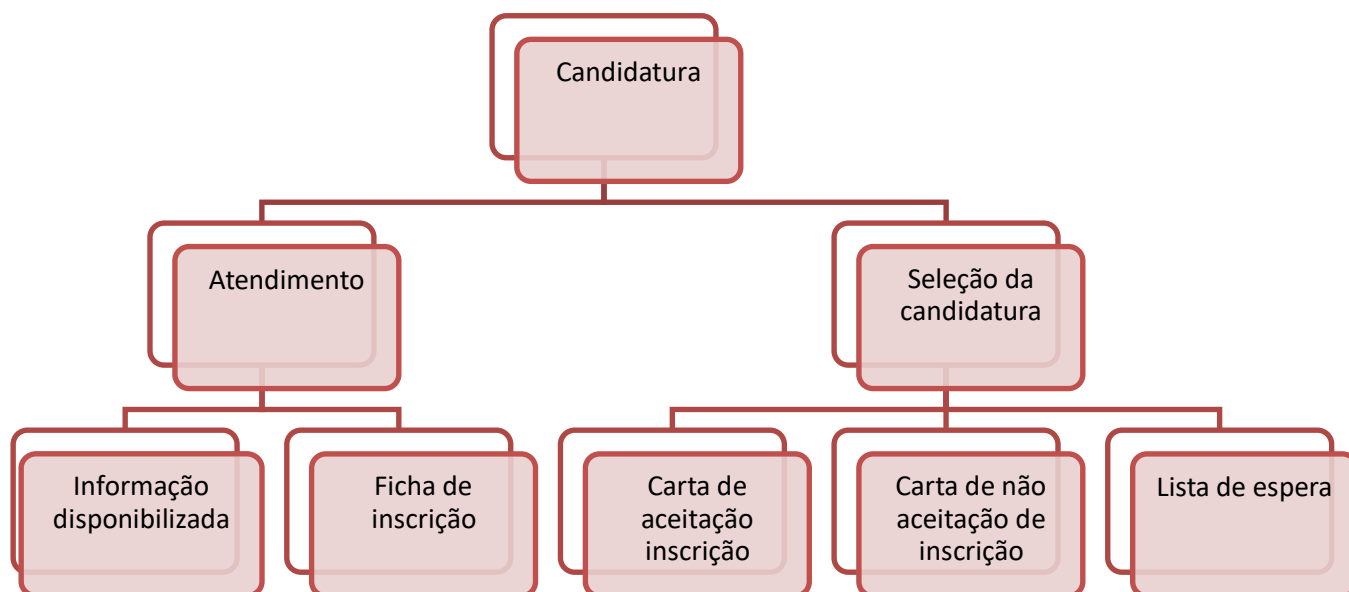


## 2- O PROCESSO DE CANDIDATURA

A candidatura, por parte do cliente, leva ao atendimento. O cliente ou pessoa próxima (representante legal, familiar ou outro designado pelo cliente), são recebidos pela Diretora Técnica.

O espaço de receção ao cliente deve contemplar características como conforto, ambiente calmo, luminosidade adequada, climatização apropriada, entre outras.

Nesse atendimento é disponibilizada toda a informação sobre o funcionamento da instituição sobre a resposta social que procuram, é preenchida a ficha de pedido de admissão, passando-se efetivamente à fase seguinte, que pode ou não ser a aceitação do candidato. Se o utente for integrado remeter-se-á uma carta de aceitação; se não for, será informado da decisão e ficará em lista de espera. Esta informação encontra-se organizada no seguinte organograma do processo de candidatura:



É também conveniente que se possibilite uma visita às instalações instituição, sem perturbar o funcionamento da mesma, cumprindo as normas de higiene e segurança dos diferentes espaços.

Na receção do pedido de inscrição, deve verificar se a *Ficha de Inscrição* se encontra devidamente preenchida e se tem em anexo os documentos necessários à inscrição:

- **Se** sim, a Diretora Técnica atribui à *Ficha de Inscrição* um número de entrada, sequencial por data e ordem de chegada;





- **Se** não, a Diretora Técnica deverá apoiar o cliente no preenchimento da mesma, aceitá-la como pendente e acordar com o mesmo um prazo de entrega dos documentos. O número de entrada só é atribuído depois da entrega de todos os documentos que fazem parte da ficha de inscrição.

O cliente é ainda informado de que o seu pedido será analisado pela direção técnica, de acordo com os critérios de seleção, e que, no prazo máximo de 5 dias úteis após a inscrição, será contactado no sentido de ser informado sobre o resultado e justificação da decisão.





### 3- SELEÇÃO E PRIORIZAÇÃO DAS CANDIDATURAS

A fase inicial tem como objetivo a avaliação Inicial dos requisitos, ou seja, é realizada uma primeira seleção dos candidatos de acordo com os critérios estabelecidos de seleção e priorização de candidaturas.

Após a avaliação inicial dos requisitos, é verificado o número de vagas existentes. Os utentes serão sempre informados do resultado da selecção num período máximo de cinco dias úteis, após o pedido de inscrição.

- **Se** for selecionado e existir vaga, o cliente é informado da decisão.
- **Se** não for selecionado o cliente, este e/ou pessoa próxima (familiar ou outro) são informados da decisão.

Após a seleção, é realizada ao cliente uma entrevista. Os objetivos da entrevista são, verdadeiramente, proceder a uma avaliação sumária das condições sociais e de autonomia do cliente; identificar as necessidades e expectativas do cliente e/ou pessoa próxima relativa aos serviços e respetiva resposta social que pretendem contratuarem na admissão. Nesta entrevista é desejável que estejam presentes:

- O cliente - pessoa que vai receber os serviços;
- Familiar do cliente;
- Gerência da instituição.

Esta entrevista tem como principais objetivos:

- Clarificar e aprofundar as informações facultadas no preenchimento da Ficha de Inscrição;
- Efetuar o levantamento das necessidades do cliente;
- Esclarecer eventuais dúvidas do cliente relativas ao processo de admissão;
- Esclarecer eventuais dúvidas sobre o regulamento interno;
- Rececionar a documentação necessária ao processo de admissão;
- Informar dos encargos que poderão vir a ter em caso de admissão.

Os clientes que satisfaçam as condições de seleção e priorização, mas para as quais não existe vaga, ficarão em Lista de espera na instituição.





## Casa de Repouso Srª da Cabeça

Após decisão favorável sobre a admissão do cliente, é estabelecido um contrato de prestação de serviços na ERPI.

As regras de elaboração, alteração, suspensão e rescisão do contrato estão previstas no regulamento interno de cada resposta social.

Após a elaboração do contrato é constituído um processo individual, para cada cliente, ao qual é atribuído um número sequencial, que substitui o número provisório de inscrição.

Com a finalidade de avaliar, de forma aprofundada, as necessidades e expectativas do utente e/ou pessoa(s) próxima(s) face aos serviços a prestar, é efetuada uma entrevista que, incidindo mais concretamente nas respostas ao nível da terceira idade. Desta entrevista fazem parte a avaliação de:

- Capacidades funcionais e cognitivas do utente;
- Diferentes necessidades e interesses do utente ao nível quotidiano, social, intelectual, cultural, emocional, de saúde, físico, económico e espiritual;
- Hábitos, estilo de vida, preferências e expectativas sobre as atividades quotidianas do utente, alimentares, higiene pessoal, habitacional, ocupação do tempo ou outras atividades lúdicas e culturais, especialmente sobre aquelas que se relacionam com os serviços a prestar;
- Nome do médico assistente e unidade de saúde a que pertence;
- Relatório médico com indicação da história clínica, situação atual e indicação terapêutica;
- Cuidados de enfermagem, de fisioterapia, terapia da fala, ocupacional, e/ou outras, (caso se verifique).

O acolhimento inicial é efetuado pela Diretora Técnica da instituição.

O processo de integração é desenvolvido preferencialmente na presença de pessoa(s) próxima(s). Neste sentido, devem ser previstas e criadas condições para que a(s) pessoa(s) próxima(s) do utente participem na implementação deste programa, através da sua co-responsabilização no envolvimento e acompanhamento num conjunto de atividades e ações.

Nogueira, janeiro de 2026

A gerência

