

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CENTRO DE DIA

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social D. Manuel Monteiro de Castro, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Braga, em Agosto de 2006, para a resposta social de CENTRO DE DIA. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O CENTRO DE DIA é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária e rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de Julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS,

- 1.** São destinatários do CENTRO DE DIA as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na NORMA 4ª.
- 2.** Constituem objetivos do CENTRO DE DIA:
 - a) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
 - b) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
 - c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - d) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
 - e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;

- f) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- h) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- i) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- j) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- l) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- m) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- n) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- o) Promover relações com a comunidade e na comunidade;
- p) Dinamizar relações intergeracionais.

NORMA 4ª CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O CENTRO DE DIA assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
- b) Nutrição e alimentação, nomeadamente o almoço e o lanche;
- c) Administração de fármacos quando prescritos;
- d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.

2. O CENTRO DE DIA pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:

- a) Cuidados de higiene pessoal;
- b) Tratamento de roupa (de uso pessoal);
- c) Transporte (de e para o Centro de Dia);

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste CENTRO DE DIA:

- a) Ter idade igual ou superior a 65 anos, desde que careçam deste tipo específico de resposta social e não padeçam de doenças infecto-contagiosas;
- b) Excecionalmente este serviço pode dirigir-se a pessoas com idade inferior à estabelecida no n.º anterior, desde que a saúde física e mental do utente o justifiquem;
- c) Efetuar a inscrição, submetendo-se a uma entrevista com a Diretora Técnica e o Técnico Responsável pelo Centro de Dia;
- d) Em situação de incapacidade na expressão livre da vontade o pedido dever formulado por familiar ou outros que assumam a responsabilidade pelo serviço do utente;
- e) Existência na Instituição de meios humanos e logísticos necessários;
- f) A admissão de utentes portadores de deficiência será considerada caso a caso, de acordo com a capacidade dos serviços;
- g) Existências de vagas;

NORMA 6ª INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - e) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
 - f) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - g) Informação médica sobre alergias, intolerância a alimentos e/ou necessidade de dietas específicas;
 - h) No caso de o Utente ser portador de doença ou de um cuidado especial, torna-se obrigatório a orientação escrita pelo médico que o acompanha;
 - i) Guia de tratamento medicamentoso do utente;
 - j) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
 - k) Declaração de gastos fixos (recibos de pagamento da renda ou da prestação mensal devida por aquisição de habitação própria e facturas acompanhadas de prescrição médica referentes a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - l) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
 - m) Declaração assinada pelo familiar ou responsável pelo Utente, em como foi informado (leu e compreendeu) todas as cláusulas constantes no Contrato de Prestação de Serviços.
2. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura, e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção de dados em falta e desde que comprovadamente o candidato não seja portador de doença infecto-contagiosa e/ou mental que prejudique o normal funcionamento do serviço;
3. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secretária do Centro Social D. Manuel Monteiro de Castro;
4. As inscrições ocorrem todo o ano;
5. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

NORMA 7ª CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes (*por exemplo*):

- a) Residência dentro da área geográfica definida no artigo 2.º dos Estatutos do Centro Social D. Manuel Monteiro de Castro;
- b) Risco de isolamento social, por não existirem recursos familiares e outros;
- c) Necessidade de prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas;
- d) Fracos recursos económicos para uma solução de apoio alternativa;
- e) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos.

NORMA 8ª ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica e/ou responsável do Centro de Dia do centro Social D. Manuel Monteiro de Castro, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e

- os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão o órgão da Direção da Instituição.
 3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 30 dias;
 4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
 5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
 6. No ato de admissão é devido o pagamento da 1.^a mensalidade;
 7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta.
 8. A admissão conclui-se com a entrega dos documentos necessários, referidos na norma 6 e ainda com um compromisso assinado pelo Utente ou familiar/Responsável, no sentido de aceitar o presente regulamento.

NORMA 9ª

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
 - e) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA 10ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente consta:
 - a) Identificação e contacto do utente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Programação dos cuidados e serviços;
 - h) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III
REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª
HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O CENTRO DE DIA funciona todos os dias úteis das 08h30 às 17h30;
2. Encontra-se encerrado aos fins de semana e feriados.

NORMA 12ª
FÉRIAS E DIAS DE ENCERRAMENTO

1. O CENTRO DE DIA não encerra nas férias, sendo uma atividade anual que funciona continuamente, salvo exceções;
2. A Instituição encerra nos dias 24 e 26 de Dezembro, e ainda nos dias 31 e 2 de Janeiro;
3. Na Páscoa a Instituição encerra na segunda-feira de Páscoa, ou na sexta-feira santa;
4. Nos dias em que a Instituição se encontre encerrada, é feito um aviso prévio aos utentes e/ou familiares ou pessoas responsáveis.

NORMA 13ª
CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA*

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar** (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – 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) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
 - f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, 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 resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor 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 dez. 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 valor.

- g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º 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, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
 - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)
4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, 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
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA 14ª **TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a seguinte **tabela**:

<i>Cuidados e serviços previstos da NORMA 4ª</i>	<i>Dias úteis</i>	<i>Dias úteis + fim-de-semana</i>
<i>Apenas o previsto no n.º 1</i>	40%	45%
<i>Acrescendo a) e b) do n.º 2</i>	45%	50%
<i>Acrescendo c) ou d)</i>	50%	55%
<i>Acrescendo c) e d)</i>	55%	60%
<i>Transporte, Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia e Outros</i>	<i>A definir com base nas distâncias e na natureza do serviço</i>	

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 12ª é estabelecido

como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

3. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
 - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
4. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
5. Em caso de alteração à tabela em vigor, os Utentes serão informados por carta com 15 dias de antecedência.

NORMA 15ª **MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA 16ª **PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na Secretária da Instituição;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado previamente.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
4. No caso de, após efectuar o pagamento da mensalidade o utente desistir ou falecer, não haverá direito de reembolso da mensalidade paga;
5. Em caso de recusa da apresentação da documentação comprovativa dos rendimentos do Utente/Agregado Familiar para realizar o cálculo da mensalidade, é legítimo à Instituição aplicar uma comparticipação máxima, até que sejam disponibilizadas as informações e documentos solicitados;
6. A comparticipação máxima é fixada em reunião de Direção e sujeita a atualização no início de cada ano civil, (Anexo 1).
7. Casos que mereçam avaliação concreta e ponderada da situação, serão apresentados à Diretora Técnica e, esta colocará à decisão da Direção.

CAPÍTULO IV **DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

NORMA 17ª **ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA**

1. Aos utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um;
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Animadora Socio-Cultural responsável pelo Centro de Dia, que comunica, através dos colaboradores a organização de actividades, nas quais os utentes do CENTRO DE DIA podem ser incluídos, devendo estes confirmar ou não a sua participação;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;

NORMA 18ª ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, almoço e lanche;
2. Poderá ser ainda fornecido uma sopa para cada utente levar para o jantar;
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 19ª ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas, onde conste o nome do medicamento, a posologia, o horário e a duração do tratamento;
2. O CENTRO DE DIA procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, sensibilizando para isso os utentes, familiares e/ou voluntários.

NORMA 20ª ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente; No entanto, os utentes do CENTRO DE DIA podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou quando, no Centro de Saúde, os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária;
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, sempre por familiares;
3. Em caso de urgência/acidente, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);
4. Nesta situação, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto à pessoa mais próxima do utente (familiar/voluntário);
5. Após contactar o familiar/pessoa responsável pelo Utente, é este responsável pelo devido acompanhamento do Utente na unidade médica (hospital/Centro de Saúde), ficando os colaboradores autorizados a abandonar o local onde estão a ser prestados os cuidados médicos.

NORMA 21^a
CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho assistido, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do utente.

NORMA 22^a
TRATAMENTO DA ROUPA

As roupas consideradas neste serviço são apenas as de uso pessoal.

NORMA 23^a
TRANSPORTE

1. A recolha dos Utentes é realizada todos os dias úteis a partir das 8h00 conforme rota determinada pela responsável pelo Centro de Dia, e pela Diretora Técnica.
2. A entrega dos Utentes no seu domicílio, é realizado a partir das 16:30 horas, todos os dias úteis pelas carrinhas da instituição.
3. Todas estas viagens serão acompanhadas por um colaborador da Instituição.

CAPÍTULO V
RECURSOS

NORMA 24^a
PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao CENTRO DE DIA encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor;

NORMA 25^a
DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Direção/Coordenação Técnica deste CENTRO DE DIA compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Diretor/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Animadora Sócio-Cultural, responsável máxima pelo Centro de Dia.

CAPÍTULO VI
DIREITOS E DEVERES

NORMA 26^a
DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas

- convicções religiosas, sociais e políticas;
- 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) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
 - f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - g) Ter acesso à ementa semanal;
 - h) À inviolabilidade da correspondência;
 - i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
 - j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde
2. São deveres dos utentes:
- a) Colaborar com a equipa do CENTRO DE DIA na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (*se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços*);
 - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do CENTRO DE DIA e os dirigentes da Instituição;
 - c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
 - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
 - e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
 - f) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente declarar todo e qualquer rendimento do agregado familiar.
 - g) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do CENTRO DE DIA, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - h) Abster-se de assumir qualquer comportamento que possa prejudicar a boa organização e bom funcionamento dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos.
 - i) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

NORMA 27ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:
- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
 - c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
 - d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - e) Ao direito de 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;
2. São deveres da Instituição:
- 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 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 clientes;

NORMA 28ª

DIREITOS E DEVERES DOS FAMILIARES OU REPRESENTANTES DOS UTENTES

- 1. São direitos Dos familiares ou representantes dos Utentes:
 - a) Obter informação adequada sobre o utente de que é responsável;
 - b) Participar nas ações promovidas pelo Centro de Dia, destinadas às famílias dos utentes.

- 2. São deveres dos familiares ou representantes dos Utentes:
 - a) Assegurar o pagamento da participação mensal determinada;
 - b) Estabelecer uma ligação frequente com o Centro de Dia, sobretudo quando solicitado a comparecer para tratar de assuntos relativos ao Utente a seu cargo;
 - c) Cooperar com o Centro de Dia na procura do bem-estar e qualidade de vida do Utente;
 - d) Apoiar e acompanhar o Utente nos serviços diferenciados de saúde quando deles careça;
 - e) Em caso de falecimento, cuidar do funeral e assegurar as despesas.

NORMA 29ª

DIREITOS E DEVERES DA DIRECÇÃO DA INSTITUIÇÃO

- 1. São direitos da Direcção da Instituição:
 - a) A lealdade e respeito por parte dos Utentes e pessoas próximas;
 - b) Exigir o cumprimento do presente regulamento;
 - c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

- 2. São deveres da Direcção da Instituição:
 - a) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
 - b) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos Utentes;
 - c) Garantir aos Utentes a sua individualidade e privacidade;
 - d) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos utentes;
 - e) Desenvolver as atividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos utentes;
 - f) Possuir livro de reclamações.

NORMA 30ª

DIREITOS E DEVERES DOS(AS) COLABORADORES(AS) DA INSTITUIÇÃO

- 1. São direitos dos colaboradores da Instituição:
 - a) Ser tratado com dignidade e respeito pelos superiores hierárquicos, pelos colaboradores e pelos Utentes;
 - b) Usufruir de um tratamento em igualdade de direitos;
 - c) Ser incluído, sempre que possível, nas atividades socioculturais promovidas pela Instituição.

2. São deveres dos colaboradores da Instituição:

- a) Todas as funcionárias têm de comparecer no serviço com assiduidade e pontualidade;
- b) Nenhuma funcionária se pode ausentar do seu local de trabalho para o exterior, durante o seu horário de trabalho sem autorização;
- c) Os colaboradores não podem interferir nos assuntos que dizem respeito às hierarquias, devendo respeitá-las.
- d) Em caso de doença, os colaboradores devem recorrer ao médico de família, e se ficarem de baixa, devem apresentar no prazo de 48 horas, um certificado de incapacidade temporária para o trabalho, por estado de doença.
- e) Todas as faltas devem ser comunicadas com antecedência, e só em casos urgentes no próprio dia;
- f) Os horários de trabalho só podem ser alterados com autorização da Diretora Técnica;
- g) As funcionárias têm o dever de cooperar com a Instituição naquilo que lhes for solicitado, realizando as suas tarefas, com o máximo de esforço e perfeição, respeitando as orientações dos seus superiores.
- h) Independentemente do local onde se encontrem, os colaboradores que vão em representação da Instituição, acompanhamento dos utentes ou seus superiores hierárquicos, devem acompanhar corretamente as suas funções;
- i) Todos os colaboradores devem lealdade para com a Instituição que os emprega, e respeitar-se entre si, e aos Utentes;
- j) Todos os funcionários devem cuidar para a conservação e boa utilização dos bens, e equipamentos relacionados com o seu trabalho em particular;
- k) Em caso de infração disciplinar, os funcionários, tem o dever de informar com veracidade os responsáveis do serviço, em causa, de modo a que o problema seja averiguado e solucionado o mais rápido possível;
- l) Os colaboradores da Instituição, estão obrigados ao sigilo profissional, não podendo divulgar assuntos internos da Instituição, a pessoas externas ou estranhas à Instituição, nem em locais não apropriados para o efeito, nomeadamente em locais públicos;
- m) Com o acordo da Direção, é dever dos colaboradores participar nas ações de formação, reciclagem e/ou aperfeiçoamento de conhecimentos e experiências profissionais.

3. São deveres dos colaboradores da Instituição relativamente aos Utentes:

- a) Proporcionar um clima de segurança física e afetiva, contribuindo assim para o bem-estar dos Utentes;
- b) Zelar pela saúde moral, física e psíquica de todos os Utentes da Instituição;
- c) Participar ativamente no desenvolvimento psicossocial e sociocultural dos Utentes;
- d) Prestar apoio e acompanhamento aos utentes nas refeições, recreios, programas comemorativos nas épocas especiais ou ainda outras atividades que programam desenvolver ao longo do ano.

NORMA 31ª
PODER DISCIPLINAR

A Direção detém o exercício do poder disciplinar sobre os utentes do Centro de Dia, podendo este ser exercido diretamente pela Direção, ou indiretamente pela Diretora Técnica, por delegação de competências daquela.

NORMA 32ª
SANÇÕES

1. A Direção pode aplicar as seguintes sanções disciplinares, em caso de incumprimento dos deveres dos utentes:

- a) Repreensão;
- b) Multa
- c) Suspensão
- d) Expulsão

2. O procedimento disciplinar deve exceder-se nos 90 dias subsequentes àquele em que a Direção, ou a Diretora Técnica, tiver conhecimento da infração.

3. A sanção disciplinar não pode ser aplicada sem audiência prévia do utente infrator e a sua

execução tem de ter lugar até 3 meses após a decisão.

4. As sanções são gradativas e devem ser proporcionais à gravidade da infração e à culpabilidade do infrator, não podendo aplicar-se mais do que uma pela mesma infração.

5. A Direção reserva o direito de exigir indemnização por eventuais prejuízos causados ou de promover a aplicação de sanção penal a que a infração, eventualmente, dê lugar.

6. Em casos de expulsão ou cessação do contrato de prestação de serviços, por violação dos deveres por parte do Utente, a Direcção reserva-se a si o direito a deliberar sobre a readmissão do Utente, ponderada a gravidade da sua conduta.

NORMA 33ª

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

NORMA 34ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e/ou com os seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 35ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Em caso de ausência temporária do Centro de Dia, sem aviso prévio nem justificação, o Utente ou pessoa responsável, fica obrigado ao pagamento da totalidade da comparticipação mensal determinada.
2. No caso de o Utente de ausentar por motivos de férias, deverá informar a Instituição num prazo nunca inferior a quinze dias, no entanto não terá direito a desconto na mensalidade;
3. As ausências inferiores a 10 dias úteis, não afetam a mensalidade;
4. As ausências iguais ou superiores a 10 dias úteis consecutivos, desde que devidamente justificadas, a mensalidade sofrerá uma redução de 10% no mês seguinte;
5. As ausências entre 30 e 60 dias consecutivos, por motivo considerado grave e devidamente justificado, o lugar é cativo, mediante o pagamento de 50% da mensalidade, findos os 60 dias, a inscrição será suspensa.
6. Casos especiais serão expostos à Diretora Técnica e analisados pela Direção da Instituição.

NORMA 36ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.
3. O Centro Social D. Manuel Monteiro de Castro, pode ainda cessar o contrato de prestação de serviços por:
 - a) Incumprimento das cláusulas contratuais;

- b) Violação das disposições deste regulamento por parte de Utente ou familiar;
 - c) Mudança de residência do Utente;
 - d) Em virtude do agravamento do estado de saúde do Utente, caso este necessite de cuidados especiais que a Instituição não consiga assegurar, nomeadamente em questões físicas, motoras ou psíquicas;
 - e) Alteração na autonomia ou mobilidade do Utente que impeça a frequência no serviço;
 - f) O Utente se ausente por um período superior a 30 dias, sem justificação atendível;
 - g) Haja reincidência de situações de distúrbio e desrespeito pela integridade física dos colaboradores e desrespeito pela própria Instituição;
 - h) Sejam detetadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados ao Utente.
4. A decisão de resolver o contrato de prestação de serviços é da competência da Direção da Instituição, sob proposta da Diretora Técnica, após prévia audição do Utente e do respetivo agregado familiar, na pessoa do responsável, devendo a decisão ser-lhes notificada no prazo máximo de 15 dias.
5. O contrato de prestação de serviços, com a morte do Utente, cessará de imediato, não abrindo vaga para familiar ou vizinhos.

NORMA 37ª **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretária, e na presença da Diretora Técnica sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.

NORMA 38ª **LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.
2. Esta IPSS desenvolve metodologia de gestão de reclamações informais/sugestões.

NORMA 39ª **GESTÃO DE SITUAÇÕES DE MAUS TRATOS / NEGLIGÊNCIA**

1. No caso de um Utente apresentar frequentemente sinais de abuso e maus-tratos, a animadora sociocultural avisa de imediato a Diretora Técnica para que a mesma se reúna com a família de modo a alertar para a situação. Se porventura, a Diretora Técnica detetar que esses maus tratos advém da família, a mesma informa verbalmente, e no prazo de 24 horas por escrito, a Assistente Social.
2. No caso de os Familiares/Pessoas responsáveis pelos Utentes, detetarem abusos ou maus-tratos por parte da Instituição ao Utente, este alerta deve ser comunicado à Diretora Geral, que efetua o registo no modelo próprio "Registo de Não Conformidades, Ações Corretivas e de Correção e Reclamações", agindo conforme a metodologia definida no Procedimento de tratamento de não conformidades, ações corretivas, preventivas.

CAPÍTULO VII **DISPOSIÇÕES FINAIS**

NORMA 40ª **ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do CENTRO DE DIA, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados,

- tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas previamente ao Instituto da Segurança Social, I.P., e posteriormente comunicadas aos utentes ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
 3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 41ª
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA 42ª
ENTRADA EM VIGOR
APROVAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR

1. Este Regulamento Interno foi revisto e nele introduzidas alterações, sendo que as mesmas foram aprovadas em Direção a 07.03.2022, e dado conhecimento ao Instituto da Segurança Social, cumprindo o prazo de 30 dias antes da entrada em vigor.
2. Os regulamentos Internos serão afixados na entrada da Instituição e distribuídos pelos Utentes.
3. O Presente Regulamento entra em vigor no dia 08.04.2022 e aplica-se a organização e funcionamento da Resposta Social do Centro de Dia.