

## **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CENTRO DE DIA**

### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O Centro Social das Antas é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sob o registo nº 23/2003, fls 103, verso do livro nr 6 das Fundações de 21.01.03, tem Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Solidariedade e Segurança do Porto, em 29 de setembro de 2005, para a resposta de CENTRO DE DIA. Esta resposta social rege-se pelas normas constantes neste regulamento.

#### **NORMA 2ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

O CENTRO DE DIA é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção do utente no seu meio sociofamiliar. O CENTRO DE DIA rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei 76/2015, de 28 de julho – Aprova e altera o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196 – A/ 2015, de 01 de julho, alterada pela Portaria Nº 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho- Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico de cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social I. P (ISS, I.P) e as IPSS ou legalmente equiparadas;
- c) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de implantação, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março, que procede à segunda alteração e republica o Decreto-Lei 64/2007, de 14 de março – define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social gerido por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

#### **NORMA 3ª OBJETIVOS DA RESPOSTA SOCIAL**

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 autocuidado 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**

##### **DESTINATÁRIOS**

1. São destinatários do CENTRO DE DIA as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na NORMA 5ª.

#### **NORMA 5ª**

##### **CUIDADOS E SERVIÇOS**

1. O CENTRO DE DIA assegura a prestação dos seguintes cuidados (serviços base) de acordo com a Circular de Orientação Técnica (COT) nº 4, de 16/12/2014, emitida pela Direção Geral da Segurança Social:

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

2. O CENTRO DE DIA poderá ainda promover outro tipo de serviços, que serão acrescentados à comparticipação mensal quando solicitados, tais como:

- a) Transporte;
- b) Suplemento de refeição;
- c) Outros em função das necessidades dos utentes.

3. Os cuidados e serviços são prestados aos dias úteis.

4. A tabela de preços praticada é apresentada na norma 26ª.

## **CAPÍTULO II – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

### **NORMA 6ª**

#### **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 Equipa Técnica, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do CENTRO DE DIA podem ser incluídos;
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 7ª**

#### **NUTRIÇÃO E ALIMENTAÇÃO**

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

### **NORMA 8ª**

#### **ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA**

A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas onde conste o nome do medicamento, a posologia e a duração do tratamento.

### **NORMA 9ª**

#### **ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente;
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;
3. Em caso de urgência recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

4. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar, imediatamente, o facto à pessoa próxima do utente;

5. A pessoa próxima do utente, depois de avisada pelos serviços, conforme referido no ponto anterior, será responsável pelo devido acompanhamento do utente à unidade hospitalar.

#### **NORMA 10ª**

##### **CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE CONFORTO**

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 11ª**

##### **TRATAMENTO DA ROUPA**

As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do utente.

#### **NORMA 12ª**

##### **TRANSPORTE**

O transporte é facultado de e para o domicílio do utente, nos horários determinados pela Instituição.

#### **NORMA 13ª**

##### **SUPLEMENTO DE REFEIÇÃO**

O suplemento de refeição consiste numa refeição ligeira destinada a ser consumida já no domicílio do utente após aquecimento pelo próprio se necessário.

#### **NORMA 14ª**

##### **OUTROS EM FUNÇÃO DA NECESSIDADE DOS UTENTES**

Nos casos em que se revele necessário poderão ser garantidos serviços específicos tais como alimentação assistida, apoio à locomoção, atividades específicas para os períodos em que não participem nas atividades de grupo, entre outros.

### **CAPÍTULO III** **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

#### **NORMA 15ª** **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

1. São condições de admissão neste CENTRO DE DIA:

- a) Ser vontade própria do(a) candidato(a) ser admitido;
- b) Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvaguardando exceções devidamente avaliadas;
- c) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 4ª.

2. A admissão de utentes portadores de deficiência, ou qualquer doença não controlada, que possa pôr em risco os(as) restantes utentes ou colaboradores, ou pelo seu comportamento possam perturbar o normal funcionamento da Instituição, será considerada caso a caso, mediante a capacidade dos serviços da Instituição e de articulação com as entidades parceiras.

#### **NORMA 16ª** **CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Situação de precariedade económica;
- b) Risco de isolamento social;
- c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
- d) Residência na área de intervenção do Centro Social das Antas.

2. A Instituição reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verifiquem as seguintes situações:

- a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou integridade física de utentes e colaboradores;
- b) Sempre que o candidato requeira cuidados médicos permanentes para os quais a resposta social não está vocacionada;
- c) Sempre que o candidato tenha dívidas pendentes de serviços/ atividades em qualquer resposta social ou serviço da Instituição.

#### **NORMA 17ª** **CANDIDATURA**

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 apresentação do BI/CC e entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
- d) Relatório médico comprovativo da situação clínica do utente, com prescrição terapêutica;
- e) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
- f) Duas fotografias tipo passe;

- g) Comprovativo de despesas com renda de casa ou com prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
  - h) Comprovativo de despesas mensais com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - i) Comprovativo do recibo do passe de transportes públicos;
  - j) Comprovativo dos rendimentos de todos os elementos do agregado familiar, designadamente da pensão de reforma e última declaração de IRS;
  - k) Comprobativos de outros rendimentos;
  - l) Declaração assinada pelo utente ou seu responsável legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual e para consulta das entidades competentes.
2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### **NORMA 18ª** **ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica do Centro Social das Antas, 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 Diretora Técnica do Centro Social das Antas;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 10 dias úteis;
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 da Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão:
  - a) É devido o pagamento da primeira mensalidade;
  - b) É assinado o contrato de prestação de serviços;
  - c) É divulgado ao utente a cópia do Regulamento Interno afixado na instituição;
  - d) É assinada declaração, pelo(a) utente e/ou responsável legal, de autorização do uso da imagem do(a) idoso na Instituição;
  - e) Em situações especiais, pode ser solicitada a certidão de sentença judicial que regule a representação legal do(a) utente.

### **NORMA 19ª** **LISTA DE CANDIDATOS**

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 por carta ou através de contacto telefónico.

#### **NORMA 20<sup>a</sup>** **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 fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportunos, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

#### **NORMA 21<sup>a</sup>** **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;
- k) Plano de Acolhimento e Relatório.

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 IV – REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **NORMA 22<sup>a</sup>** **HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1.O CENTRO DE DIA funciona todos os dias úteis do ano, de segunda a sexta-feira, exceto no dia 24 e 31 de Dezembro, Carnaval, assim como no dia 24 de Junho, uma vez que é feriado Municipal na cidade do Porto;

- 2.O CENTRO DE DIA funciona das 9:00 às 18:00 horas;
- 3.Os serviços funcionam em regime aberto, podendo os utentes circular livremente dentro e fora das instalações do Centro Social das Antas;
- 4.Qualquer responsabilidade da Instituição cessa assim que o utente deixar as instalações do Centro Social das Antas.

#### **NORMA 23<sup>a</sup>**

##### **FALTAS OU SITUAÇÕES DE DOENÇA SÚBITA OU EMERGÊNCIA**

- 1.Todas as ausências devem se comunicadas à Instituição:
  - a) Com antecedência, quando previsível;
  - b) No imediato, em todas as outras situações.
2. As ausências não justificadas, superiores a 30 dias consecutivos determinam o cancelamento da respetiva inscrição.
- 3.Consideram-se faltas devidamente justificadas, nomeadamente: internamento e outras acordadas com a Instituição.
4. Por razões de segurança e preservação da saúde de todos os utentes e colaboradores da resposta social, serão afastados, temporariamente, os portadores de doenças infectocontagiosas em fase ativa, para espaço de isolamento ou internamento hospitalar.

#### **NORMA 24<sup>a</sup>**

##### **LOTAÇÃO**

A capacidade máxima da prestação de serviços da resposta social de CENTRO DE DIA é de 30 utentes.

#### **NORMA 25<sup>a</sup>**

##### **CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA***

1. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços/equipamentos é determinada de forma proporcional *per capita* do utente, de acordo com o Regulamento das Comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, anexo à Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho.
- 2.O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC), ou mensalidade apurada, 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

- 3.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.

4. 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: no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS, no âmbito do regime de contabilidade organizada é considerado ou o lucro tributável ou dois IAS (Indexante de Apoios Sociais), por mês, optando pelo maior;
- 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, excetuando a Prestação Social de Inclusão, que será considerada em 50%);
- 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 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 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) O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de Nota de Liquidação de IRS;
- i) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar (RAF) 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 do pagamento do IRS, presente na Nota de Liquidação do agregado familiar;
- c) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria (constituído pelo montante do capital amortizado e juros devidos)
- d) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

- e) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - f) Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.
6. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do número anterior é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG); nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
7. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:
- a) É feita mediante a apresentação da declaração do Modelo 3 de IRS e da respetiva nota de liquidação. Em caso de ausência destes documentos, é solicitado ao agregado familiar a declaração do Instituto da Segurança Social com indicação das prestações sociais auferidas e declaração da Autoridade Tributária que comprove a situação do IVA;
  - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de participação até ao limite da participação familiar máxima;
8. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

#### **NORMA 26ª**

#### **TABELA DE PARTICIPAÇÕES**

1. De acordo com o definido no anexo da Portaria 218-D/2019, de 15 de julho a percentagem da participação devida pelos serviços base referida no nº 1 da Norma 5ª é estabelecida em 45% da mensalidade apurada.
2. Esta participação não pode exceder o custo médio real do utente, em ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas nesse ano, atualizado de acordo com o índice de inflação;
3. Haverá lugar a uma redução de 20% da participação familiar mensal, em caso de ausência, por doença, devidamente fundamentado, que exceda 15 dias consecutivos;
4. A participação familiar mensal de um casal que frequente CENTRO DE DIA terá uma redução de 10%;
5. Por serviços adicionais, previstos no nº 2 da Norma 5ª, acrescem os seguintes montantes:
  - a) Transporte - 8% da mensalidade apurada;
  - b) Suplemento de refeição - 2% da mensalidade apurada;
  - c) Outros em função das necessidades dos utentes – a avaliar.
6. Qualquer alteração de estes montantes só é possível com notificação prévia de pelo menos 30 dias úteis.

#### **NORMA 27ª**

#### **REVISÃO DA PARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. As participações 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.
2. Em casos de carência económica/social excecionais, poderá o utente solicitar uma análise específica do montante da sua participação familiar, com vista à obtenção de um desconto. O relatório social elaborado pela Diretora Técnica deverá propor, se fundamentado, a nova percentagem de participação que terá de ser aprovada em reunião de Direção.
3. O utente e/ou responsável legal tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva participação

familiar.

4. Em todos os contratos é salvaguardado o limite previstos na COT nº 4, no que diz respeito a aumentos superiores a 5%, relativamente, a contratos anteriormente estabelecidos.

#### **NORMA 28ª** **PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1.O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 14 do mês a que respeita por transferência bancária ou, na secretaria da Instituição;

2.O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados deve ser efetuado, no período, imediatamente, posterior à sua realização.

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. Os dias de feriados e greve não serão descontados em caso algum.

#### **NORMA 29ª** **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1.Nos termos da legislação em vigor, entre o utente e/ou responsável legal e a Instituição é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, cujo modelo se encontra afixado na Instituição.

2.Do contrato é entregue um exemplar ao utente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual;

3. Sempre que ocorram alterações nos serviços prestados, atualização da mensalidade ou outros tidos como convenientes, o mesmo será objeto de mútuo consentimento sob a forma de Adenda.

#### **NORMA 30ª** **INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

1.Apenas é admitida a interrupção da prestação em CENTRO DE DIA em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;

2. Nos casos de não adaptação do utente, qualquer parte pode denunciar o acordo, por escrito, com 8 dias de antecedência. Nestes casos, o utente ficará a cargo do responsável sendo pago o valor devido do período de permanência da resposta social.

#### **NORMA 31ª** **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, (comunicado à Instituição com 30 dias de antecedência), por integração em outra resposta social ou por morte do utente;

2. A cessação da prestação de serviço pode ainda ocorrer, por denúncia do contrato de prestação de serviços, (comunicado à Instituição com 30 dias de antecedência), em caso de:

- a) Incumprimento das cláusulas contratuais e do Regulamento Interno;
- b) Reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos colaboradores e da própria Instituição;
- c) Se forem detetadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados ao utente;
- d) Não sejam regularizadas as dívidas até ao limite de 60 dias consecutivos;
- e) Se for constatada uma situação superveniente de deficiência, ou qualquer doença não controlada, que possa pôr em risco os(as) restantes utentes ou colaboradores, ou pelo seu comportamento possam perturbar o normal funcionamento da Instituição;
- f) O utente requeira cuidados médicos permanentes para os quais a resposta social não está vocacionada.

#### **NORMA 32<sup>a</sup>**

##### **PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS – TRATOS**

Os maus tratos são inadmissíveis e intoleráveis. A Instituição tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, os quais contempla a forma de atuação. A metodologia referida é explicada e disponibilizada a todos os utentes e colaboradores.

### **CAPÍTULO V – RECURSOS HUMANOS**

#### **NORMA 33<sup>a</sup>**

##### **DIREÇÃO TÉCNICA**

- 1.A Direção 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.A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por outro elemento da Equipa Técnica.

#### **NORMA 34<sup>a</sup>**

##### **PESSOAL VOLUNTÁRIO**

- 1.As pessoas que trabalham de forma voluntária na Instituição têm direito a ser devidamente integradas e enquadradas, ao respeito e valorização das atividades que desenvolvam, à avaliação do seu desempenho e a formação adequada.
2. O pessoal voluntário deve observar as normas contidas no presente Regulamento e respeitar o sigilo e privacidade dos utentes, bem como os horários da Instituição.
3. É elaborado um compromisso que enunciar as regras que ambas as partes concordam e se comprometem a cumprir;
4. Para cada voluntário é contratada uma apólice de seguro, tendo em conta as normas aplicáveis em matéria de responsabilidade civil, para proteção do voluntário em caso de acidente ou doença sofridos ou contraídos por causa direta e especificamente imputável ao exercício do trabalho voluntário, bem como, para cobertura dos prejuízos causados a terceiros pelo voluntário no exercício da sua atividade;
5. Cada voluntário tem dias e horários pré-estabelecidos para o desempenho das suas funções.

**NORMA 35ª**  
**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;

**CAPÍTULO VI**  
**DIREITOS E DEVERES**

**NORMA 36ª**  
**DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES OU REPRESENTANTES LEGAIS**

1. São direitos dos utentes ou representantes legais:

- 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) Ver cumprido o plano Individual, o Regulamento Interno e o Contrato de Prestação de Serviços;
- d) A consultar a informação constante no processo individual;
- e) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao colaborador responsável pela prestação de cuidados;
- i) À inviolabilidade da correspondência;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2. São deveres dos utentes ou representantes legais:

- a) Proceder à assinatura do Contrato de Prestação de serviços no ato de admissão;
- b) Cumprir o Plano Individual, na medida do possível;
- c) 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;
- d) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do CENTRO DE DIA e os dirigentes da Instituição;
- e) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- f) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- g) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- h) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do CENTRO DE DIA, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- i) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.
- j) Respeitar os serviços prestados e não difamar o bom-nome da Instituição.

## **NORMA 37<sup>a</sup>** **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) Tomar conhecimento do surgimento de quaisquer problemas com os utentes, devendo os colaboradores informar a Direção Técnica, tendo esta a incumbência de tomar as medidas que achar necessárias e de as transmitir à Direção;
- f) 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) O respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) A 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) Cumprir os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Prestar os serviços constantes do contrato celebrado entre a Instituição e o utente;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Fornecer informação relevante dos utentes aos seus familiares e usar de transparência nas relações e processos que dizem respeito aos supracitados, garantindo a confidencialidade dos dados e informações de terceiros;
- i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.
- j) Disponer de Livro de Reclamações.

## **CAPÍTULO VII** **DISPOSIÇÕES FINAIS**

## **NORMA 38<sup>a</sup>** **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser

solicitado pelo utente e/ou representante legal e dispõe ainda Livro de Reclamações online.

**NORMA 39<sup>a</sup>**  
**LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

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.

**NORMA 40<sup>a</sup>**  
**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 ao utente 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. Quaisquer alterações serão comunicadas ao ISS, I.P., com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor

**NORMA 41<sup>a</sup>**  
**INTEGRAÇÃO DE LACUNAS E OMISSÕES**

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

**NORMA 42<sup>a</sup>**  
**PENALIDADES**

1.Aos utentes que não cumprem as disposições finais deste regulamento, que pratiquem atos que de alguma forma violem a lei ou que provoquem danos a outros utentes, serão aplicadas seguintes penalidades:

- a) Numa situação em que advertência seja aplicada pela 1<sup>a</sup> vez, a sanção pode ser apenas advertência verbal ou escrita;
- b) Suspensão temporária de 5 a 15 dias;
- c) Expulsão.

2. As penalidades mencionadas são da exclusiva competência da Direção da Instituição.

**NORMA 43<sup>a</sup>**  
**ENTRADA EM VIGOR**

O presente Regulamento foi aprovado em 4 de dezembro de 2023 e entra em vigor a 1/2/2024.