



# REGULAMENTO INTERNO

Centro de Dia



Mais Polvoreira – Solidariedade, Educação e  
Empreendedorismo Social, CRL

## **CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **NORMA 1ª**

#### **ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

Mais Polvoreira – Solidariedade, Educação e Empreendedorismo Social, CRL, é uma cooperativa de interesse público, equiparada a Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos. A resposta social de CENTRO DE DIA 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 atividades 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 nº 196-A/2015 de 1 de julho, regula o regime jurídico de cooperação entre ISS, I.P. e as IPSS.
- 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 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 lembranças 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 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 maus-tratos;
  - 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 pequeno-almoço, o almoço e o lanche;
- c) Administração de fármacos quando prescritos;
- d) Acompanhamento Psicossocial;
- e) 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) Cuidados de imagem;
- c) Fornecimento de sopa para o Jantar;
- d) Tratamento de roupa;
- e) Transporte;
- f) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
- g) Outros em função das necessidades dos clientes, nomeadamente serviços de apoio domiciliário complementares.

### **CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **NORMA 5ª**

#### **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

##### **São condições de admissão no CENTRO DE DIA:**

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª;
- b) Possuírem idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excecionais a considerar individualmente após avaliação da equipa técnica;

- c) Grau de dependência ajustado á resposta social;
- d) Manifestarem vontade em frequentar o Centro de Dia. Quando o pedido for efetuado por familiar ou significativo, é necessário marcar entrevista ou realizar visita domiciliária, para conversa com o próprio candidato;
- e) Assegurarem a aceitação dos direitos e deveres constantes neste regulamento.

### **NORMA 6ª**

### **INSCRIÇÃO**

1. A candidatura pode ser despoletada pelo próprio candidato, por outrem ou por via institucional.

2. Para efeito de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social, pensionista ou de outro subsistema, do cliente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão do Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
- e) Boletim de vacinas;
- f) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
- g) Comprovativo de rendimentos do cliente e agregado familiar, feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal (mês anterior);
- h) Recibo da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria (mês anterior);
- i) Prova das despesas mensais com aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica (declaração da farmácia);

- j) Declaração fiscal do último ano entregue (Declaração de IRS Mod.3);
- k) Dossier clínico do médico de família com informação pormenorizada acerca do seu estado de saúde;
- l) Uma fotografia a cores.

O processo de candidatura é aberto com o preenchimento da ficha de inscrição (IMP02.PC01. DATI) e compreende a entrevista ao candidato e/ou familiares efetuados pela diretora técnica, bem como todas as diligências necessárias ao apuramento da situação familiar e socioeconómica do agregado familiar.

- 3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
- 4. 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 7ª**

### **CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

**São critérios de prioridade na admissão dos clientes:**

- a) Gravidade da situação de saúde desde que compatível com a resposta social;
- b) Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar cuidados básicos;
- c) Risco de isolamento social;
- d) Risco de emergência social;
- e) Residentes na área de influência geográfica da Instituição.

#### **NORMA 8ª**

### **ADMISSÃO**

- 1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
- 2. Os Candidatos são admitidos por deliberação da Direção da Instituição;
- 3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente 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 da Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato da admissão é devido o pagamento da primeira mensalidade;
7. Após decisão favorável sobre a admissão do cliente, é celebrado um contrato de prestação de serviços.
8. Todo o cliente deve ter alguém (designado significativo) que se responsabilize por ele e pelos encargos emergentes, devendo tal situação ser assumida por escrito de forma legal.
9. Os clientes 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 ou seu representante legal, no prazo de 30 dias após a data de inscrição através de carta.

### **NORMA 9ª**

#### **ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES**

1. A equipa Multidisciplinar elabora um Programa de Acolhimento que se rege pelas seguintes regras:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao cliente, 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 cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente;

2. Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportunos novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

## **NORMA 10ª**

### **PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE**

1. Do **processo individual do cliente consta:**

- a) Identificação e contacto do cliente;
  - 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) Cessaçãõ 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 cliente, 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 das 9h00 às 18h00, de segunda a sexta-feira, encerrando aos sábados, domingos e feriados, dias 24 e 31 de dezembro e terça-feira de Carnaval;
2. No mês de agosto, a Instituição irá determinar o período de abertura de acordo com o número de inscrições, confirmadas junto dos Serviços Administrativos até ao dia 31 de março. A decisão será comunicada aos interessados durante o mês de maio.

3. O funcionamento do CENTRO DE DIA no mês de agosto implica o seu encerramento na última quinzena para preparação das instalações;
4. A Direção pode determinar outras datas de encerramento, avisando atempadamente os clientes e seus familiares.

### **NORMA 12<sup>a</sup>**

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

1. O cálculo do rendimento per-capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:  $RC = \frac{RAF}{12 \cdot D}$

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 cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;

Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente 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 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.
- a) 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 ou UCCI relativo a ascendentes e outros familiares pertencentes ao Agregado Familiar do cliente

### NORMA 13<sup>a</sup>

#### 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:

Cuidados e serviços previstos na NORMA 4<sup>a</sup>

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

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do nº 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) Deverá ser feita até 30 de julho do ano corrente.
  - c) 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 por deliberação da Direção, será dado conhecimento por escrito a todos os clientes com 30 dias de antecedência.
6. É fixado um valor mínimo de comparticipação mensal de € 250,00 (duzentos e cinquenta euros). A comparticipação mínima destina-se a assegurar a participação do cliente nos encargos inerentes ao funcionamento da resposta social. O valor da comparticipação mínima poderá ser objeto de atualização anual, mediante deliberação da Direção, nos termos legais, sendo tal atualização comunicada por escrito aos clientes com a antecedência legalmente exigida.

#### **NORMA 14ª**

##### **MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente, 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 mês de outubro, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

---

**NORMA 15<sup>a</sup>**

**PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição entre as 09h00 e as 18h00.
2. O pagamento das mensalidades pode ser efetuado numa das seguintes modalidades:
  - a) Numerário;
  - b) Transferência bancária (NIB a solicitar na secretaria);
  - c) TPA.
3. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, no período imediatamente posterior à sua realização.
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

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

**NORMA 16<sup>a</sup>**

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

1. Aos clientes 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 Diretora Técnica que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os clientes 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 clientes.
4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes 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 clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

### **NORMA 17<sup>a</sup>**

#### **ALIMENTAÇÃO**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, almoço e lanche, de acordo com o seguinte horário:
  - a) Pequeno-almoço: 9h00 às 10h00
  - b) Almoço: 12h30 às 13h30
  - c) Lanche: 16h00 às 16h30
2. Poderá ser servido sopa para o jantar, considerado neste caso como um serviço suplementar.
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social.
4. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório e deverão ser entregues à Diretora Técnica.

### **NORMA 18<sup>a</sup>**

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

1. A medicação administrada ao cliente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. Os gastos com medicamentos ou produtos equiparados são suportados pelo cliente;
3. 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 familiares e/ou voluntários.

### **NORMA 19<sup>a</sup>**

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

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

### **NORMA 20<sup>a</sup>**

#### **CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM**

1. O serviço de higiene pessoal e imagem baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho assistido, manicura, pédicure, cabeleireiro e outros, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do cliente.
2. Os gastos com fraldas e pensos são suportados pelo cliente.

### **NORMA 21<sup>a</sup>**

#### **TRATAMENTO DA ROUPA**

As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, exclusivas do cliente.

### **NORMA 22<sup>a</sup>**

#### **TRANSPORTE**

**O serviço de transporte de e para o domicílio do cliente rege-se pelas seguintes regras:**

- a) Condicionado à existência de vaga na carrinha;
- b) Sujeito a pagamento de uma taxa estabelecida e fixa, de acordo com a seguinte tabela:

|          |      |
|----------|------|
| Até 3 km | 20 € |
| 3 – 6 km | 30 € |
| + 6 km   | 55 € |

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

#### **PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o CENTRO DE DIA pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da participação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

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

#### **OUTROS SERVIÇOS**

**Os clientes poderão ainda beneficiar dos seguintes serviços:**

- a) Psicóloga;
- b) Poderão ser contratualizados outros serviços, mediante pagamento do cliente;
- c) Os medicamentos poderão ser adquiridos pelo sistema ou subsistema de saúde a que o cliente pertencer e pagos por este nas condições normais de fornecimento.

## **CAPÍTULO V – RECURSOS**

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

#### **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 26<sup>a</sup>**

#### **DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA**

1. A 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 Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um Técnico devidamente credenciado pela Direção.

## **CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA 27<sup>a</sup>**

#### **DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES**

##### **1. São direitos dos clientes:**

- 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 clientes:**

- 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) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do CENTRO DE DIA, 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.

## **NORMA 28<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) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da participação financeira e do apoio técnico.
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente 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 clientes, 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 clientes 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 clientes.
- g) Manter os processos dos clientes atualizados.
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

### **NORMA 29<sup>a</sup>**

#### **DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes lhe entreguem à sua guarda.

2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / cliente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.

### **NORMA 30<sup>a</sup>**

#### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente e/ou com os seus familiares e, quando exista, com o representante legal, onde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, 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 31<sup>a</sup>**

#### **INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em CENTRO DE DIA em caso de doença, internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares (devidamente comprovado).
2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.
3. O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 25% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos e 50% um mês completo. Estas reduções só são aplicadas, mediante documentos comprovativos por ausência ou por doença.

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

#### **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 cliente.

2. Por denúncia, o cliente 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 não cumprimento do constante do artigo 15º do presente regulamento interno.

### **NORMA 33ª**

#### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações em formato papel e eletrónico, que poderá ser solicitado junto dos Serviços Administrativos (secretaria) ou no site da instituição, sempre que solicitado pelo cliente/ou familiar.

### **NORMA 34ª**

#### **REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

Este serviço dispõe de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;

### **NORMA 35ª**

#### **ACIDENTES / OUTRAS SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA**

1. A Instituição contratará anualmente um seguro de acidentes pessoal que abrange todos os clientes da resposta social.
2. O seguro referido não abrange objetos pessoais que os clientes possam utilizar ou trazer de suas casas, óculos, próteses, aparelhos, objetos de ouro, entre outros.
3. Em caso de emergência médica, é acionado o 112, e se necessária deslocação ao Hospital, o cliente é acompanhado por um auxiliar da instituição. Paralelamente é contactado o familiar responsável pelo idoso.

### **NORMA 36ª**

#### **NEGLIGÊNCIA E MAUS-TRATOS**

A gestão de maus-tratos/negligência é feita através do controlo das causas e dos fatores de risco de acordo com as regras e formas de atuação definidas no Manual de Procedimentos específico e disponível na Instituição.

## **CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA 37<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 cliente 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 cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

### **NORMA 38<sup>a</sup>**

#### **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 39<sup>a</sup>**

#### **DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**

1. Sempre que o comportamento do cliente prejudique o funcionamento da resposta social e o bem-estar dos restantes clientes a Direção Técnica, pode instaurar um processo disciplinar, podendo dar lugar às seguintes situações, conforme a gravidade e a reincidência das ocorrências:
  - a) Advertência verbal;
  - b) Repreensão por escrito;

- c) Suspensão temporária dos direitos;
2. No caso da existência de maus-tratos a Instituição atuará de acordo com o Manual de Prevenção e Controlo de Negligência, Abusos, Maus-tratos e Discriminação e de acordo com os Processos Chave – dos Manuais da Qualidade da Segurança Social;
3. No que concerne à receção de visitas:
- a) A Receção de visitas é da inteira responsabilidade do cliente, salvo nos casos que perturbem o equilíbrio emocional deste e o normal funcionamento da resposta social;
  - b) É permitida a visita nos horários de funcionamento do Centro de Dia: 9h00 às 18h00;
  - c) Serão registadas, no processo do cliente, todas as visitas efetuadas aos clientes.

#### **NORMA 40<sup>a</sup>**

#### **ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor em 01-09-2025, devidamente aprovado em reunião da Direção de 14-07-2025.

## DECLARAÇÃO

\_\_\_\_\_ Familiar do CENTRO DE DIA,  
declaro que tomei conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de  
Funcionamento, e comprometo-me a fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Guimarães, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Assinatura Legível)