



Centro Social Cortegacense

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CENTRO DE DIA

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Instituição Particular de Solidariedade Social designada por **Centro Social Cortegacense Olívia e Florindo Cantinho (CSC)** - pessoa coletiva n.º 501 124 845 com sede na Rua Olívia e Florindo Cantinho, n.º 149, 3889-908 em Cortegaça, devidamente registada na Direcção-Geral de Segurança Social, sob a inscrição n.º 10/81, de 07/04/1981, tem acordo de cooperação para a resposta social de **CENTRO DE DIA** celebrado com o ISS, I.P. – Centro Distrital de Aveiro, em 26/11/92 e 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 76/ 2015, de 28 de julho – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/ 92, de 20 de maio – 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 04 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) Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho - Define as participações familiares pela utilização dos serviços e equipamentos sociais desta resposta social;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- i) Estatutos do CSC.



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.



Centro Social Cortegacense

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

- a) Cuidados de higiene pessoal e Cuidados de imagem;
- b) Jantar;
- c) Tratamento de roupa;
- d) Outros serviços em função das necessidades dos clientes e quando contratados, nomeadamente, disponibilização de ajudas técnicas, acompanhamento ao exterior.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA 5ª CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste CENTRO DE DIA:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.

NORMA 6ª INSCRIÇÃO

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

- a) BI ou Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal;
- b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou do Subsistema a que o cliente pertença;
- e) Comprovativos dos rendimentos atualizados do cliente e agregado familiar;
- f) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.

2. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;

3. A ficha de inscrição (disponível na Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria do CSC, de segunda a sexta das 8:30 – 13:00 / 13:30 – 18:00;

4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

5. 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) Inexistência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
- b) Situação económica desfavorecida;
- c) Isolamento pessoal ou geográfico;
- d) Incapacidade para satisfação das necessidades básicas;
- e) O próprio cliente ou um familiar deste frequenta outra resposta social da Instituição;
- f) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição.

NORMA 8ª
ADMISSÃO

- 1.** Recebido o pedido de admissão, através da ficha de inscrição, é preenchida pela Diretora Técnica a ficha de avaliação inicial, que terá em consideração os critérios de admissão constantes neste Regulamento, e será sujeita a apreciação e deliberação por parte da Direção.
- 2.** A Direção do CSC é a entidade competente para decidir acerca do processo de admissão;
- 3.** A decisão será dada a conhecer ao cliente ou seu representante legal no prazo de 8 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 tratamento idêntico às restantes situações;
- 6.** Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na lista de espera e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato ou ao seu representante legal, telefonicamente.

NORMA 9ª
ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES

1. O Acolhimento dos novos clientes rege-se 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) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao cliente;
- d) 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;
- e) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;



Centro Social Cortegacense

- f) 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 oportuno 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) Ficha de Inscrição;
- b) Identificação do cliente;
- c) Data de admissão;
- d) Data de início da prestação dos serviços;
- e) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- f) Identificação e contacto do médico assistente;
- g) Identificação da situação social;
- h) Relatório do Programa de Acolhimento inicial;
- i) Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) e respetivas revisões, monitorizações e avaliações;
- j) Plano Individual de Cuidados (PIC);
- k) Registos de serviços prestados;
- l) Registos de ocorrências;
- m) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- n) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

2. O Processo Individual do Cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à equipa técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.

CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 11ª HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O CENTRO DE DIA funciona todos os dias úteis das 9h00 às 17h00;
2. Excepcionalmente poderá funcionar aos feriados, sábados e/ou domingos, de acordo com as necessidades e pedidos dos clientes e famílias.



NORMA 12^a 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 atualizado 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;
- e) 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

**Centro Social Cortegacense**

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) **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 13ª**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 4ª	Dias úteis
Previsto no n.º1	45%
Previsto na alínea a) do n.º2 – Cuidados de higiene e Imagem	+5%
Previsto na alínea b) do n.º2 – Jantar	+5%
Previsto na alínea c) do n.º2 – Tratamento de Roupa	+5%
Previsto na Alínea d) do n.º2 – Outros	+5%



Centro Social Cortegacense

2. A percentagem mínima relativamente aos serviços prestados em Centro de Dia é de 45%, respeitando assim a circular nº4 de 16 de Dezembro de 2014;
3. O somatório das percentagens correspondentes aos serviços necessários não ultrapassará os 60% em nenhuma circunstância, respeitando assim a circular nº4 de 16 de Dezembro de 2014;
4. A necessidade de Serviço de Apoio Domiciliário complementar, para o fim-de-semana e feriados, o cliente tem um acréscimo de 10% da sua mensalidade referente à valência do Centro de Dia;
5. Ao somatório das despesas referidas em a), 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;
6. 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 participação até ao limite da participação familiar máxima;
7. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

NORMA 14ª

MONTANTE E REVISÃO DA PARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A participação 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. Haverá lugar a uma redução de 10% da participação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. 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.

NORMA 15ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na secretaria da Instituição;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou 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 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^a 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 equipa técnica;
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, para a participação em passeios ou deslocações em grupo, quando estes não têm autonomia;
4. Sempre que se deslocam nas carrinhas da instituição, os clientes são abrangidos pelo seguro de ocupantes;
5. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes;
6. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;

NORMA 17^a ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, almoço e lanche, dentro dos seguintes horários:

Pequeno-almoço das 9:00 às 9:30 horas;

Almoço das 12:00 às 13:00 horas;

Lanche das 16:00 às 16:30 horas;

2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social;
3. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 18^a ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao cliente cumpre as respetivas prescrições médicas;
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 familiares e/ou voluntários.



Centro Social Cortegacense

NORMA 19ª

ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE

- 1.** Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente; No entanto, os clientes 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 clientes 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);

NORMA 20ª

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 cliente, sempre que contratado.

NORMA 21ª

TRATAMENTO DA ROUPA

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

NORMA 22ª

TRANSPORTE

O transporte do Centro de Dia é realizado nas viaturas da Instituição durante o horário da manhã das 07:30 às 9:30 e da tarde das 16:30 às 17:30.

NORMA 23ª

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 comparticipação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.



Centro Social Cortegacense

NORMA 24ª **OUTROS SERVIÇOS**

O Centro de Dia do CSC pode ainda realizar os seguintes serviços extras, quando contratados e, especialmente, quando se verifique deficiente retaguarda familiar:

- . Acompanhamento a consultas e exames;
- . Serviço de refeições ao domicílio;
- . Empréstimo de ajudas técnicas;
- . Internamento temporário.

CAPÍTULO V **RECURSOS**

NORMA 25ª **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 26ª **DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA**

1. À Direção/Direção Técnica deste CENTRO DE DIA cabe a responsabilidade de dirigir o serviço e zelar pelo bom funcionamento geral do mesmo;
2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por um elemento da Direção;

CAPÍTULO VI **DIREITOS E DEVERES**

NORMA 27ª **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;



Centro Social Cortegacense

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

NORMA 28ª

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) Assegurar a 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 cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) 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.



Centro Social Cortegacense

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeitar a individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criar e manter as 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 29ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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

NORMA 30ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

A interrupção da prestação de cuidados e serviços ocorre nas seguintes situações:

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em CENTRO DE DIA em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares;
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 10% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

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, por integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do cliente;



Centro Social Cortegacense

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;

NORMA 34^a **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição sempre que solicitado, pelo cliente e/ou familiar.

NORMA 35^a **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;

CAPÍTULO VII **DISPOSIÇÕES FINAIS**

NORMA 36^a **ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

- 1.** O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem 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 37^a **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.



Centro Social Cortegacense

NORMA 38^a
DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

A Resposta Social encerra:

- a) Fins-de-semana e feriados assinalados no calendário;
- b) Dia 24/12; 26/12; 31/12; 2/01; Segunda-feira de Páscoa, Segunda-feira da Festa de Cortegaça e Terça-feira de Carnaval e 25/07.
- c) À Direção reserva-se o direito de encerrar o C. Dia em situações que ponham em causa o normal funcionamento, nomeadamente a saúde pública, obras, etc.

NORMA 39^a
ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento foi atualizado e aprovado pela Direção, entrando em vigor a 15 de janeiro de 2020.



Centro Social Cortegacense

Eu,.....
(cliente/representante legal), declaro que tomei conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno do CENTRO DE DIA, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas referidas no documento.

....., de de 20.....

(Assinatura do cliente /representante legal)

Nota – Entregar um exemplar ao cliente/representante legal e arquivar este comprovativo no processo individual do cliente.