CENTRO DE ASSISTÊNCIA PAROQUIAL DE CARIA

REGULAMENTO INTERNO

- CENTRO DE DIA –

Índice

CAPÍTULO I 4
DISPOSIÇÕES GERAIS 4
NORMA I 4
DENOMINAÇÃO E ÃMBITO DE APLICAÇÃO 4
NORMA II 4
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL 4
NORMA III 4
OBJETIVOS DO REGULAMENTO 4
NORMA IV 5
DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS 5
NORMA V 6
CUIDADOS E SERVIÇOS 6
CAPÍTULO II 7
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES 7
NORMA VI 7
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO 7
NORMA VII 7
DIMENSÃO DO SERVIÇO 7
NORMA VIII 8
CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO 8
NORMA IX 8
ADMISSÃO 8
NORMA X 9
ACOLHIMENTO 9
NORMA XI 9
PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE 9
NORMA XII 10
LISTA DE ESPERA 10
CAPÍTULO III 11
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO 11
NORMA XIII 11
INSTALAÇÕES 11
NORMA XIV 11
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO 11
CAPÍTULO IV 11
PAGAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS 11
NORMA XVI 11
TABELA DE PREÇOS 11
NORMA XVII 12
COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR 12
NORMA XVIII 15
MONTANTES MÁXIMOS E REDUÇÕES DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR 15
NORMA XIX 15
PAGAMENTO DE MENSALIDADES 15
NORMA XX 16

OUTROS GASTOS....16
NORMA XXI....16
SERVIÇOS E CUIDADOS PRESTADOS....16
CAPÍTULO V....17
RECURSOS....17
NORMA XXII....17
PESSOAL....17
NORMA XXIII....18
DIREÇÃO TÉCNICA....18
CAPÍTULO VI....18
DIREITOS E DEVERES....18
NORMA XXIV....18
DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES / PESSOA SIGNIFICATIVA....18
NORMA XXV....19
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO....19
NORMA XXVI....20
DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES....20
NORMA XXVII....21
DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS....21
NORMA XXVIII....22
GESTÃO E PREVENÇÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS....22
XXIX....23
PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA....23
XXX....23
BENS DO UTENTE....23
NORMA XXXI....23
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS....23
NORMA XXXII....23
INTERRUPÇÃO / CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS....23
NORMA XXXIII....24
LIVRO DE RECLAMAÇÕES....24
NORMA XXXIV....24
LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS....24
NORMA XXXV....24
RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO....24
CAPÍTULO VII....24
DISPOSIÇÕES FINAIS....24
NORMA XXXVI....24
ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO....24
NORMA XXXVII....25
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS....25
NORMA XXXVIII....25
APROVAÇÃO E VIGÊNCIA....25
ANEXO I – MENSALIDADE/ PACOTE DE SERVIÇOS....27

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I
DENOMINAÇÃO E ÃMBITO DE APLICAÇÃO

1. O Centro de Assistência Paroquial de Caria (CAP-Caria) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) sem fins lucrativos, com Acordo de Cooperação Para a Resposta Social de Centro de Dia (CD) celebrado com o Centro Distrital de Castelo Branco em 29/10/1985.
Esta reposta rege-se pelas normas seguintes:

NORMA II
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. O serviço de 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 Estatutos das IPSS;
b) Portaria n.º 196-A/2015, de 01 de julho, alterada pela Portaria n.º218-D/2019 – 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, 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) Decreto-Lei nº 126-A/2021, de 31 de dezembro: Altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
f) Protocolo de Cooperação em vigor;
g) Circulares de orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III
OBJETIVOS DO REGULAMENTO

1. **O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:**
   a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
   b) Assegurar a divulgação das formas de organização e do cumprimento das regras de funcionamento da resposta social de CENTRO DE DIA;
   c) Promover a participação ativa dos utentes e/ou pessoa significativa ao nível da gestão da resposta social.

NORMA IV
DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. **São destinatários do CENTRO DE DIA:**
   a) Pessoas de 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência, e expressem livremente a sua vontade de serem admitidas;
   b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada por motivos de saúde e dependência.

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 contato com novas tecnologias úteis;
   g) Prevenir e desperdiçar 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 maltrato;

j) Promover a interação a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
k) Promover os contatos 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 entre gerações.

NORMA V
CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O CENTRO DE DIA assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
   a) Alimentação, nomeadamente pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar;
   b) Cuidados de higiene pessoal e imagem;
   c) Administração de fármacos quando prescritos;
   d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;
   e) Transporte, para os utentes residentes na freguesia de Caria, no período da manhã entre as 09:00h-10:00h e no período da tarde a partir das 18:00h, da residência para a Instituição e desta para a residência do utente, a combinar com o mesmo e/ou pessoa significativa;
   f) Disponibilidade de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
   g) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
   h) Tratamento de roupa de uso pessoal.

2. Os cuidados e serviços são todos prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana, exceto, ao fim-de-semana os previstos nas alíneas g) e h) do n.º 1 da presente norma.

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA VI
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. **São condições de admissão do CENTRO DE DIA:**
   a) Pessoas de 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência, e expressem livremente a sua vontade de serem admitidas;
   b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada por motivos de saúde e dependência;
   c) Residir na freguesia de Caria.

NORMA VII
DIMENSÃO DO SERVIÇO

1. A capacidade do serviço é definida pelo Acordo de Cooperação entre o Centro de Assistência Paroquial de Caria e a Segurança Social;
2. O número de utentes a abranger depende:
   a) Do número de vagas existente;
   b) Do estudo social feito pela Diretora Técnica;
   c) Dos recursos materiais e humanos afetos ao serviço
3. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova dos seguintes documentos:
   a) Cartão de Cidadão do utente, sendo que a ausência de cartão de cidadão deverá apresentar bilhete de identidade, cartão de contribuinte, cartão de benificiário da Segurança Social, cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistemas a que pertença;
   b) Documentação idêntica da pessoa significativa, quando necessário;
   c) Boletim de vacinas, relatório médico comprovativo da situação clínica do utente e discriminação da medicação e cuidados especiais;
   d) Comprovativos dos rendimentos e despesas do utente e agregado familiar;
   e) Declaração assinada pelo utente e/ou pessoa significativa em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.
4. A inscrição decorre no período de segunda a sexta-feira das 09H00 às 16H00 nas instalações do Centro de Dia.

5. A ficha de inscrição (disponível na Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues à Diretora Técnica, nas Instalações da Residência Social de Caria, dias úteis das 10h:00m às 12h:00m e das 14h:00m às 16h00m, na sua ausência os documentos deverão ser entregues no mesmo edifício nos serviços administrativos da Instituição.
6. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como seja certidão de sentença judicial que determine a tutela ou curatela.
7. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser desde logo ser iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VIII
CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. **São critérios de prioridade na seleção dos utentes:**
   a) Situação económica desfavorecida;
   b) Situação de risco;
   c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos;
   d) Ser cliente de outra resposta social da Instituição;
   e) O conjugue frequentar a resposta social.
2. A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação de critérios e só em caso de empate, desempata a situação económica mais desfavorecida.

NORMA IX
ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão o mesmo é registado e analisado pelo Responsável Técnico a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submeter à decisão da Direção. 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 Presidente da Direção.
3. Da decisão preliminar será dado conhecimento ao utente e/ou pessoa significativa no prazo de 15 dias.
4. Após decisão da admissão do indivíduo 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 grande urgência a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade.
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao utente e/ou pessoa significativa, através de carta.

NORMA X
ACOLHIMENTO

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 do Centro de Dia, 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 oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente de rescindir o contrato.

NORMA XI
PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. **O processo individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:**
   a) Ficha de inscrição do utente;

b) Contrato de prestação de serviços;
c) Dados de Identificação, residência e situação económica (rendimentos e despesas fixas) e social do utente;
d) Dados de identificação, endereço e contactos da pessoa significativa de referência do utente, familiar ou outros, em caso de emergência;
e) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta; medicação, alergias e outras);
f) Fichas de Avaliação Diagnóstica;
g) Avaliação do programa de acolhimento inicial;
h) Plano Individual e respetivas avaliações e revisões;
i) Registos da prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
j) Registos de períodos de ausências;
k) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos;
l) Outros elementos considerados relevantes.

2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de acesso restrito à coordenação técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade.

3. Cada processo individual é atualizado semestralmente.

4. O utente e/ou pessoa significativa (com autorização do utente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

NORMA XII
LISTA DE ESPERA

1. Os candidatos que reúnam condições de admissão, mas para os quais não existe vaga, ficam inscritos na lista de espera da resposta social. Lista que pode ser consultada presencialmente pelos interessados.

2. A listagem é atualizada por cada admissão concretizada, candidatura nova aceite ou desistência dos inscritos nessa listagem.

3. A priorização dos candidatos em lista de espera é definida através dos seguintes critérios:
a) Critérios de admissão;
b) Data da inscrição;
c) Existência de vaga.

4. São critérios de exclusão da lista de espera:
a) Falecimento do candidato;

b) Desistência do candidato;
c) Em situação de existência de vaga, o utente e/ou pessoa significativa não aceitar ingressar na resposta social.

CAPÍTULO III
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII
INSTALAÇÕES

1. O CENTRO DE DIA esta localizado na Urbanização Cerca do Conde, Caria, as suas instalações são compostas por:
a) Receção;
b) Sala de convívio;
c) Casas de banho;
d) Sala de banhos;
e) Arrecadação;
f) Refeitório;
g) Cozinha e despensa (em comum com outras respostas sociais);
h) Rouparia;
i) Zona dos funcionários.

NORMA XIV
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

1. O CENTRO DE DIA funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana.
2. O horário de funcionamento inicia-se às 09h:00m e termina às 19h:00m.

CAPÍTULO IV
PAGAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

NORMA XVI
TABELA DE PREÇOS

1. Os valores a cobrar pelos serviços contratualizados constam das tabelas de comparticipação e de preços no Anexo I.

NORMA XVII
COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Os Utentes abrangidos pelo Acordo de Cooperação pagam uma comparticipação Familiar. Para a sua definição contribuem os seguintes fatores:
   a) **Custo Médio Real do Utente:** é calculado em função das despesas verificadas no ano anterior no funcionamento do CD, pelo n.º de utentes que a frequentaram e atualizado com o índice de inflação.

   b) **Comparticipação Familiar:** aos utentes abrangidos pelo Protocolo de Cooperação é aplicável a Comparticipação Familiar, isto é, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

2. O cálculo do rendimento *"per capita"* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

   RC= (RAF/12-D) / n

   Sendo que:
   RC= Rendimento *"per capita"* mensal
   RAF= Rendimento mensal líquido do agregado familiar
   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 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 dois 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 – 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) 50% do montante da Prestação Social para a Inclusão recebida pelo utente;
   f) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
   g) Prediais - renda de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença auferida 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.
   h) 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%.

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. No que respeita às **despesas mensais fixas**, consideram-se para o efeito:
   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 mensal devida pela aquisição de habitação própria;
   c) Os encargos médios mensais com transportes públicos;
   d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
   e) Comparticipação nas despesas na resposta social de ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

6. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos do agregado familiar.
7. Quanto à prova dos rendimentos e despesas 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 convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
8. As mensalidades e as pensões serão atualizadas anualmente ou sempre que surgirem alterações dos rendimentos declarados; São solicitados os rendimentos mensais atualizados e determina-se a mensalidade final desta resposta social.
9. A instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.
10. 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.

NORMA XVIII
MONTANTES MÁXIMOS E REDUÇÕES DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A Comparticipação familiar não pode exceder o custo médio real do utente verificado no ano anterior.
2. **Reduções:**
   a) De 10% para ausências fundamentadas de mais de 15 dias seguidos;
   b) Decorridos mais de 30 dias seguidos aplica-se 75% de desconto na mensalidade, sendo, no entanto, obrigatório o pagamento dos restantes 25% da mensalidade para manter a vaga.
   c) Caso as faltas sejam injustificadas e excedam os quinze dias seguidos será cancelada a prestação dos serviços.
3. **Revisão:**
   a) Anual, no início do ano civil;
   b) As alterações de circunstâncias podem determinar a revisão da comparticipação.
4. **Apuramento do valor da comparticipação**:
   a) A comparticipação familiar mensal, não pode exceder os 60% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar de acordo com os serviços prestados (ver Tabela Anexo I)
5. **Aplicável apenas aos utentes abrangidos pelo acordo de cooperação.**

NORMA XIX
PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 08 do mês a que respeita.
2. O pagamento pode ser efetuado em dinheiro, cheque, ou transferência bancária, sendo exigido sempre o comprovativo.
3. Quando se verifique alguma alteração da situação socioeconómica do agregado familiar que determine alteração da respetiva capitação, o Utente ou o Representante Legal pode solicitar por escrito à Direção a revisão da mensalidade mediante apresentação de comprovativos da referida alteração. No entanto, caso o valor da mensalidade seja alterado só se tornará efetivo a partir do mês seguinte àquele em que se verificar a sua aprovação.
4. Todas as admissões que forem efetuadas até ao dia 15, deverão proceder ao pagamento total da comparticipação mensal estipulada. Caso a admissão seja efetuada após esta data, haverá uma redução de 50% da comparticipação familiar mensal no primeiro pagamento.
5. Em situações especiais, a Direção poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada

análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

NORMA XX
OUTROS GASTOS

1. Os gastos em medicamentos, fraldas, ajudas técnicas ou equipamentos e material de higiene pessoal são suportados pelo utente.

NORMA XXI
SERVIÇOS E CUIDADOS PRESTADOS

1. **Alimentação:**
   O Serviço de Alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições diárias:
   a) Pequeno-Almoço: 09h30 – 10h30;
   b) Almoço: 12h30 – 13h30;
   c) Lanche: 15h30 – 16h00;
   d) Jantar: 17h30 – 18h30.

   A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.

   As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
2. **Cuidados de Higiene Pessoal:**
   a) O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto, nomeadamente o banho, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do utente;
   b) O custo dos produtos de higiene e de conforto pessoal, designadamente fraldas e especialidades farmacêuticas, é suportado pelo utente e/ou pessoa significativa.
3. **Administração da Medicação Prescrita:**
   a) A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
   b) O Centro de Dia faz a respetiva gestão da medicação, informando o utente/ pessoa significativa para a aquisição em caso de necessidade.
4. **Articulação com os Serviços Locais de Saúde:**
   a) Os cuidados Médicos e de Enfermagem são da responsabilidade da pessoa significativa e/ou do próprio utente;
   b) Os utentes desta resposta social, caso haja ausência de apoio familiar, são acompanhados a consultas no médico de família no Centro de Saúde local.

5. **Transporte:**
   a) O transporte é efetuado diariamente de e para o domicílio do utente, das 09H00 às 10H00, do Centro de Dia para o domicílio do utente é efetuado das 18H00 às 19H00, a combinar com o utente/pessoa significativa.
6. **Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia:**
   a) O Centro de Dia dispõe de ajudas técnicas nomeadamente, cadeira de rodas e andarilhos, no sentido de melhorar o apoio a utentes em situação de maior dependência;
   b) Só apenas as ajudas técnicas partilhadas, (cadeira de rodas, bengalas, andarilhos), poderão ser disponibilizadas pela Instituição, as ajudas técnicas de uso pessoal são da responsabilidade do utente.
7. **Tratamento de Roupa:**
   a) As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, exclusivas do utente.
8. **Atividades Socioculturais, Lúdico-recreativas, de Motricidade e de Estimulação Cognitiva:**
   b) 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;
   c) O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade do Animador Sociocultural que comunica, através das funcionárias, a organização de atividades, nas quais os utentes do Centro de Dia podem ser incluídos;
   d) Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes
   e) É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
   f) Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.

CAPÍTULO V
RECURSOS

NORMA XXII
PESSOAL

1. 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 XXIII
DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção/Coordenação Técnica deste serviço de CENTRO DE DIA compete a um técnico com formação superior, 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, pelo 1º Vogal da Direção.

CAPÍTULO VI
DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIV
DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES / PESSOA SIGNIFICATIVA

1. **São direitos dos utentes e/ou pessoas significativas:**
   a) Dar entrada nesta Resposta Social por vontade própria;
   b) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
   c) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
   d) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
   e) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
   f) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que necessário e quando solicitado pelo mesmo;
   g) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
   h) Ter acesso à ementa semanal;
   i) A 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 e pessoas significativas:**
   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;
   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 em sugestões para melhoria do serviço;
   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 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA XXV
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. **São direitos da Instituição:**
   a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
   b) A coresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
   c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
   d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
   e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
2. **São deveres da Instituição:**
   a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;

b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
g) Manter os processos dos utentes atualizados;
h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

NORMA XXVI
DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES

1. **Sem prejuízo de outras obrigações, são deveres dos colaboradores afetos ao centro de dia:**
   a) Respeitar e tratar com urbanidade e probidade os superiores hierárquicos, os colegas de trabalho, os utentes e os demais que se relacionem com a instituição;
   b) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
   c) Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
   d) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;
   e) No tratamento dos utentes, deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
   f) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
   g) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;
   h) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;

i) Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;

j) Informar os seus superiores, sobre o impacte das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação.

2. São direitos dos colaboradores afetos ao centro de dia:

a) Salvaguarda-se aos trabalhadores todos os direitos previstos no Código do Trabalho e Acordo Coletivo de Trabalho em vigor.

NORMA XXVII
DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS

1. São direitos dos voluntários:

a) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua;

b) Dispor de um cartão de identificação de voluntariado;

c) Enquadrar-se no regime do seguro social voluntário, no caso de não estar abrangido por um regime obrigatório de segurança social;

d) Desenvolver um trabalho, de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;

e) Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;

f) Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;

g) Participar das decisões que dizem respeito ao seu trabalho;

h) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e certificação;

i) Acordar com a Instituição um programa de voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar.

2. São deveres dos voluntários perante os destinatários:

a) Respeitar a vida privada e a dignidade da pessoa;

b) Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais;

c) Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;

d) Usar de bom senso na resolução de assuntos imprevistos, informando os respectivos responsáveis.

e) Actuar de forma gratuita e desinteressada, recusando contrapartidas e compensações patrimoniais;

f) Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do destinatário;

g) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário.

3. São deveres dos voluntários perante a Instituição os seguintes:

a) Observar os princípios e normas inerentes à atividade, em função dos domínios em que se insere;
b) Conhecer e respeitar os estatutos e funcionamento da Instituição, bem como as normas dos respectivos programas e projectos;
c) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
d) Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
e) Participar em programas de formação para um melhor desempenho do seu trabalho;
f) Dirimir conflitos no exercício do trabalho voluntário;
g) Garantir a regularidade do exercício do seu trabalho;
h) Não assumir o papel de representante da organização sem seu conhecimento ou prévia autorização;
i) Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua atividade;
j) Informar a Instituição com brevidade sempre que pretenda interromper ou cessar o trabalho voluntário.

NORMA XXVIII
GESTÃO E PREVENÇÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

1. A ocorrência de situação de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte de algum Colaborador, prevê os seguintes procedimentos:
   a) O utente, pessoa significativa ou outro que lhe seja próximo deve informar a Diretora técnica da situação ocorrida;
   b) A Diretora Técnica ao detetar a situação de negligência, abuso ou maus-tratos, auscultará todas as partes envolvidas, garante que os direitos do utente não são postos em causa e a confirmar-se a situação acionará junto dos Colaboradores ações corretivas a tomar, podendo passar por mecanismos de sanção;
   c) A sanção a aplicar será decidida conjuntamente com a Direção do CAPC de acordo com cada situação.
2. A ocorrência de situação de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte dos familiares ou de outros que lhe sejam próximos, prevê os seguintes procedimentos:
   a) Sempre que detetada algumas destas situações, os Colaboradores devem informar a Diretora Técnica;
   b) Depois de auscultadas as partes envolvidas a Diretora Técnica agirá em conformidade, informando, formando e apoiando o cliente e o familiar ou pessoa próxima a superar a situação;

c) Sempre que a situação o justifique serão acionados os meios legais necessários e informadas por escrito as autoridades competentes, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do utente.

NORMA XXIX
PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA

1. A ocorrência de situação de emergência, seja de acidente ou de doença súbita, prevê os seguintes procedimentos:
   a) É avisado o familiar/pessoa significativa de contato definido;
   b) Sempre que a situação o justifique, é contatado o serviço de ambulâncias ou INEM;
   c) É da responsabilidade do familiar/ pessoa significativa do utente, acompanhar o próprio.

NORMA XXX
BENS DO UTENTE

1. A Instituição não se responsabiliza pelos objetos e valores que os utentes levem para o Centro de Dia.

NORMA XXXI
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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

NORMA XXXII
INTERRUPÇÃO / CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em CENTRO DE DIA em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.

3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias não interpolados, redução de 75% quando o período de ausência for superior a um mês.
4. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por falecimento do utente.
5. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social.

NORMA XXXIII
LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que deverá ser fornecido, sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar. O livro de reclamações também está disponível em formato eletrónico.

NORMA XXXIV
LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

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

NORMA XXXV
RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço aderiu ao Tribunal Arbitral do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, autorizado pelo Despacho n.º 20778/2009, de 8 de Setembro, do Secretariado de Estado da Justiça, publicado no Diário da República, 2.ª série – n.º 180, de 16 de Setembro de 2009, como forma de resolução de eventuais litígios que decorram dos serviços prestados ou dos bens vendidos, no âmbito do exercício, a título profissional, da atividade económica.

CAPÍTULO VII
DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVI
ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do serviço 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 e/ou pessoa significativa e ao Instituto da Segurança Social, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente e/ou pessoa significativa ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXVII
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA XXXVIII
APROVAÇÃO E VIGÊNCIA

1. O presente Regulamento Interno foi aprovado por unanimidade pela Direção no dia 27 de outubro de 2023.
2. O presente Regulamento Interno entra em vigor a 27 de novembro de 2023.

Caria, 27 de outubro de 2023

O Presidente da Direção

(António Cardoso Marques, PhD.)

ANEXO

ANEXO I – MENSALIDADE/ TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

Aos utentes contemplados pelo Acordo de Cooperação, a comparticipação é determinada pela aplicação de uma percentagem correspondente a 60% do rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com o Anexo à Portaria n.º 218-D/2019, pág. 76-77.

Aos utentes não contemplados pelo Acordo de Cooperação é aplicada a Tabela de Preços correspondentes ao Custo Médio por Utente (Valor máximo a aplicar aos Utentes em Acordo).

Tabela de Comparticipações/ Mensalidades:

SERVIÇOS	% DE COMPARTICIPAÇÃO	
Alimentação	40%	60%
Cuidados de Higiene Pessoal	8%	
Tratamento de Roupa	7%	
Atividades Socioculturais	2%	
Transporte, disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia e outros	A definir com base nas distâncias e natureza do serviço.	