



# REGULAMENTO INTERNO

APROVADO 17 EM  
MARÇO DE 2022  
REVISÃO 2

# CENTRO DE DIA

**ÍNDICE**

<b>CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS</b> .....	<b>3</b>
NORMA I Âmbito de Aplicação.....	3
NORMA II Legislação e Normativos Aplicáveis .....	3
NORMA III Objetivos .....	3
NORMA IV Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas .....	4
<b>CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTILIZADORES</b> .....	<b>4</b>
NORMA V Candidatura .....	4
NORMA VI Critérios de Admissão/Priorização de Candidaturas.....	5
NORMA VII Admissão .....	5
NORMA VIII Acolhimento de Novos Utilizadores.....	6
NORMA IX Processo Individual do Utilizador.....	6
<b>CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO</b> .....	<b>7</b>
NORMA X Horários de Funcionamento.....	7
NORMA XI Visitas .....	7
NORMA XII Saídas da Instituição .....	8
NORMA XIII Pagamento da Mensalidade .....	8
NORMA XIV Cálculo de Mensalidades.....	8
NORMA XV Tabela de Comparticipações.....	10
NORMA XVI Montantes e Revisão da Comparticipação Familiar .....	11
<b>CAPÍTULO IV RECURSOS FÍSICOS E HUMANOS</b> .....	<b>11</b>
NORMA XVII Instalações.....	11
NORMA XVIII Quadro de Pessoal.....	11
<b>CAPÍTULO V ATIVIDADES E SERVIÇOS</b> .....	<b>13</b>
NORMA XIX Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva.....	13
NORMA XX Nutrição e Alimentação.....	14
NORMA XXI Administração de Fármacos (quando prescritos) .....	14
NORMA XXII Articulação com os Serviços Locais de Saúde .....	14
NORMA XXIII Cuidados de Higiene Pessoal e Cuidados de Imagem.....	15
NORMA XXIV Tratamento de Roupa.....	15
NORMA XXV Jantar .....	15
NORMA XXVI Transporte .....	15
NORMA XXVII Outros Serviços.....	16
NORMA XXVIII Passeios ou Deslocações .....	16
NORMA XXIX Vestuário e Objetos de Uso Pessoal.....	16
<b>CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES</b> .....	<b>17</b>
NORMA XXX Direitos e Deveres dos Utilizadores e Familiares/Significativos .....	17
NORMA XXXI Direitos e Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço .....	18
NORMA XXXII Contrato .....	18
NORMA XXXIII Cessação da Prestação de Serviços .....	19
NORMA XXXIV Registo de Ocorrências .....	19
NORMA XXXV Gestão de Situações de Negligência, Abuso e Maus-Tratos .....	19
NORMA XXXVI Livro de Reclamações.....	19
<b>CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS</b> .....	<b>20</b>
NORMA XXXVII Revisão do Regulamento Interno .....	20
NORMA XXXVIII Integração de Lacunas .....	20
NORMA XXXIV Disposições Complementares.....	20
NORMA XL Entrada em Vigor .....	20

# **CAPÍTULO I**

## **DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **NORMA I**

#### **Âmbito de Aplicação**

O presente Regulamento Interno, abreviadamente designado por Regulamento, aplica-se à Resposta Social de CENTRO DE DIA do Centro Social da Paróquia de Arcozelo, Instituição Particular de Solidariedade Social, registada no livro n.º 3 das Fundações de Solidariedade Social, sob a inscrição n.º 82/88 na Direção Geral da Solidariedade e Segurança Social, a fls 193 verso, desde 29/12/1988, com sede na Rua de Gil Vicente, número 10 - 4750-154 Arcozelo, Barcelos, com o Número de Identificação Fiscal 502164638 e o Número de Identificação da Segurança Social 20008833419.

### **NORMA II**

#### **Legislação e Normativos Aplicáveis**

A Resposta Social CENTRO DE DIA rege-se pelo estipulado no:

1. Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de Fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de Novembro e pela Lei n.º 76/2015, de 28 de Julho;
2. Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de Novembro, e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de Julho;
3. Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de Março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de Março;
4. Guião Técnico da Direção Geral da Ação Social: condições de localização, instalação e funcionamento de Centro de Dia;
5. Compromisso da Cooperação para o Sector Solidário;
6. Acordo de Cooperação em vigor;
7. Circulares de Orientação Técnica.

### **NORMA III**

#### **Objetivos**

1. O CENTRO DE DIA é uma Resposta Social, desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção dos idosos no seu meio sócio-familiar;
2. Constituem objetivos do CENTRO DE DIA:
  - a) Assegurar a satisfação de necessidades básicas dos utilizadores, em termos de alimentação, higiene, estimulação cognitiva e promoção de relação interpessoais;
  - b) Estimular e promover a manutenção da funcionalidade, autonomia e independência dos utilizadores;
  - c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada utilizador;
  - d) Contribuir para a conciliação da vida profissional e familiar do agregado familiar;

- e) Facilitar a articulação com os serviços comunitários disponíveis, promovendo sinergias;
- f) Retardar processos de dependência funcional e retardar a institucionalização.

#### **NORMA IV**

##### **Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

- 1) O CENTRO DE DIA presta um conjunto de atividades e serviços adequados à satisfação das necessidades dos idosos e orientados pelo atendimento individualizado, de acordo com as suas capacidades e competências, designadamente:
  - a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e estimulação cognitiva;
  - b) Nutrição e alimentação, nomeadamente pequeno-almoço, almoço e lanche;
  - c) Administração de fármacos, quando prescritos;
  - d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;
- 2) O CENTRO DE DIA pode ainda assegurar outros serviços complementares, designadamente:
  - a) Cuidados de Higiene Pessoal e Cuidados de Imagem;
  - b) Tratamento de Roupa;
  - c) Jantar;
  - d) Transporte;
  - e) Outros em função das necessidades dos utilizadores, nomeadamente serviços de apoio domiciliário complementares (serviço de alimentação aos fins-de-semana e feriados), transporte para realização de consultas e exames complementares de diagnóstico, podologia, entre outros.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTILIZADORES**

#### **NORMA V**

##### **Candidatura**

O processo de candidatura à frequência da Resposta Social de CENTRO DE DIA inicia-se com o completo preenchimento de impresso de candidatura, fornecido pelos Serviços Administrativos, que deverá ser acompanhado com os seguintes dados/documentos:

1. Identificação Civil, Fiscal e de Proteção Social do candidato (cartão de cidadão, passaporte, assento de nascimento, entre outros) e dos elementos do agregado familiar, quando aplicável;
2. Comprovativo de receitas e despesas do agregado familiar, nomeadamente:
  - a) Recibos de Vencimento (últimos três meses);
  - b) Declaração Comprovativa do Recebimento de Prestações Sociais (desemprego ou outras) e Pensões;
  - c) Demonstração da Liquidação do Imposto Sobre Rendimento (IRS) mais recente;
  - d) Comprovativo de despesas de habitação (renda de casa ou empréstimo para aquisição de primeira habitação própria permanente);
  - e) Comprovativo de despesas de Saúde (prescrição médica e declaração de farmácia);
3. Informações Clínicas atualizadas;

4. Certificado de Incapacidade Multiusos, quando aplicável;
5. Outros documentos considerados necessários à apreciação da candidatura;
6. A não apresentação da documentação a que se refere o número 2 da presente Norma determina a aplicação da mensalidade máxima em prática na Resposta Social, que se encontra afixada em local visível na Instituição;
7. As candidaturas poderão ser realizadas diariamente, nos Serviços Administrativos do Centro Social da Paróquia de Arcozelo, entre as 9.00 e as 19.00 horas;
8. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta;
9. A data de candidatura, para efeitos da Norma VI, conta-se a partir da data de entrega do último documento probatório e do pagamento da taxa de candidatura definida anualmente pela Direção e afixada em local visível na Instituição;
10. A taxa de candidatura referida no número anterior não é dedutível nem reembolsável;
11. Na fase de candidatura, são os Serviços Administrativos responsáveis pela prestação de informação aos candidatos sobre as regras gerais do funcionamento da Resposta Social;
12. Finalizada a Candidatura, os Serviços Administrativos dispõe de 2 dias úteis para proceder à instrução do processo e remetê-lo à Coordenação da Resposta Social.

#### **NORMA VI**

##### **CrITÉrios de Admissão/Priorizao de Candidaturas**

De acordo com os objetivos da Resposta Social e os valores e princÍpios que norteiam a aco do Centro Social da Paróquia de Arcozelo, os critÉrios de priorizao de candidaturas são os seguintes:

1. Ter idade igual ou superior a 55 anos;
2. Encontrar-se em situao de vulnerabilidade econmica e social;
3. Ausência ou indisponibilidade de cuidadores informais;
4. Dispor de outros familiares a frequentar resposta social do Centro Social da Paróquia de Arcozelo;
5. Residir na área de implantao do Centro Social da Paróquia de Arcozelo;
6. Data de candidatura  frequência da Resposta Social.

#### **NORMA VII**

##### **Admissão**

1. Recebida a Candidatura, a Coordenao da Resposta Social dispo de 5 dias úteis para proceder  sua análise, realizar entrevista com o candidato e familiares/significativos, quando aplicável, elaborar proposta de mensalidade e remeter o processo  apreciao da Direo;
2.  competente para deliberar sobre a admissão na Resposta Social a Direo da Instituio que deverá pronunciar-se no prazo de 5 dias;
3. Da decisão será dado conhecimento aos interessados, pela Coordenao da Resposta Social, pelo meio mais expedito indicado na candidatura;

4. Após decisão de admissão, é responsável pela instrução do processo individual a Coordenação da Resposta Social que deverá aprofundar o estudo e diagnóstico da situação do utilizador, bem como elaborar o Plano de Acolhimento;
5. Após a admissão deverá, ainda, ser assinada pelo utilizador e/ou familiar/significativo, a seguinte documentação:
  - a) Declaração de autorização e registo fotográfico e vídeo dos utilizadores, para documentação das actividades realizadas;
  - b) Declaração de autorização de saídas à comunidade;
6. No ato da admissão é devido o pagamento da primeira mensalidade, ou de metade desta, caso a admissão ocorra apenas na terceira segunda-feira do respectivo mês, conforme a norma seguinte;
7. Os utilizadores que as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, passam a constar de uma lista de candidatos e o seu processo fica arquivado em pasta própria;
8. A situação prevista no número anterior é comunicada aos interessados pela pessoa que coordena a Resposta Social através dos contactos disponibilizados aquando da candidatura.

### **NORMA VIII**

#### **Acolhimento de Novos Utilizadores**

1. O acolhimento de novos utilizadores pressupõe o desenvolvimento das seguintes actividades:
  - a) Apresentação da equipa prestadora de cuidados e serviços;
  - b) Apresentação das Instalações e regras de funcionamento;
  - c) Apresentação dos utilizadores;
  - d) Elaboração do Plano de Acolhimento e respectivo Relatório de Avaliação (intercalar e final);
  - e) Preenchimento do Processo Individual do Utilizador.
2. O Plano de Acolhimento indicado na alínea d) do número anterior tem a duração de 30 dias contados a partir do primeiro dia de frequência da Resposta Social;
3. De modo a facilitar a planificação e o processo de adaptação dos utilizadores, os acolhimentos realizam-se, salvo situações excepcionais, na primeira e na terceira segunda-feira de cada mês;

### **NORMA IX**

#### **Processo Individual do Utilizador**

1. Do processo Individual do Utilizador fazem parte os seguintes documentos:
  - a) Ficha de inscrição com todos os elementos de identificação do utilizador e respectivo agregado familiar;
  - b) Data de início de frequência do CENTRO DE DIA;
  - c) Horário habitual de permanência na Resposta Social
  - d) Identificação e contacto da pessoa a contactar em caso de necessidade;
  - e) Identificação e contacto do médico assistente;

- f) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (dieta, medicação, alergias e outros), sendo necessária a sua permanente actualização;
  - g) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
  - h) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas e outros considerados necessários;
  - i) Plano de Acolhimento;
  - j) Plano Individual de Intervenção;
  - k) Avaliação do Plano Individual de Intervenção;
  - l) Outros relatórios;
  - m) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços.
2. O processo individual é arquivado em local próprio, preservando a confidencialidade dos dados nele contidos;
  3. Cada processo individual deve ser continuamente actualizado;
  4. O processo individual pode, quando solicitado e, no que toca aos dados pessoais, ser rectificado conforme o previsto da Política de Protecção de Dados da Instituição.

## **CAPÍTULO III**

### **REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **NORMA X**

##### **Horários de Funcionamento**

1. O CENTRO DE DIA funciona entre as 8.30 e as 18.00 horas de segunda a sexta-feira, encerrando aos sábados e domingos, feriados nacionais e feriado municipal (3 de Maio); encerra, ainda, na terça-feira de Carnaval e a 24 e 31 de Dezembro;
2. Pode a Direção, por conveniência do serviço, determinar o encerramento do CENTRO DE DIA noutros períodos, desde que proceda à comunicação com a antecedência mínima de 15 dias;
3. O horário de atendimento da Coordenação da Resposta Social é as terças-feiras, entre as 9.30 e as 12 horas e as quintas-feiras, entre as 14.30 e as 16.30 horas;
4. Excepcionalmente, de acordo com a disponibilidade da Coordenação da Resposta Social, podem realizar-se atendimentos fora dos horários previstos no número anterior.

#### **NORMA XI**

##### **Visitas**

1. Os utilizadores da Resposta Social de CENTRO DE DIA podem receber visitas de familiares e amigos, diariamente, entre as 14 e as 15h30 horas, de acordo com os seguintes procedimentos:
  - a) As visitas devem ser previamente agendadas com a Coordenação da Resposta Social e deve ser dado o conhecimento ao utilizador para este decidir se pretende receber a visita.
  - b) A visita realiza-se em espaço do CENTRO DE DIA a definir de acordo com o horário da mesma e os espaços disponíveis para o efeito;

2. De modo a garantir a privacidade de todos os utilizadores, não é permitida a presença e visitas no período de refeições;
3. Poderá verificar-se um condicionamento do período de visitas nos períodos de realização de atividades especiais (Dias Comemorativos) e, ainda, aquando da realização de Passeios e Deslocações ao exterior.

#### **NORMA XII**

##### **Saídas da Instituição**

1. Os utilizadores da Resposta Social de CENTRO DE DIA podem, se assim entenderem, ausentar-se das instalações, desde que avisem previamente a Coordenação da Resposta Social;
2. A fim de preservar o bom funcionamento da Resposta Social as entradas e saídas devem respeitar os horários das refeições e restantes atividades previstas;
3. O não cumprimento dos horários previstos pode determinar a não realização de Serviços de Transporte.

#### **NORMA XIII**

##### **Pagamento da Mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade é realizado entre os dias 1 e 10 do mês a que diga respeito, nos Serviços Administrativos da Instituição, entre as 9.00 e as 19.00 horas;
2. A falta de pagamento nos prazos indicados implica a cobrança de juros de mora à taxa legal em vigor;
3. Os serviços/atividades de carácter extraordinário e/ou não contemplados na mensalidade são pagos, de acordo com a sua natureza, previamente à sua realização ou imediatamente após.

#### **NORMA XIV**

##### **Cálculo de Mensalidades**

1. As mensalidades praticadas na Resposta Social de CENTRO DE DIA obedecem às regras previstas na legislação de enquadramento referida na norma II;
2. A definição da mensalidade tem por base o cálculo do rendimento *per capita*, de acordo com a seguinte fórmula:

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

sendo que:

RC – Rendimento *Per Capita*

RAF – Rendimento Mensal ilíquido do Agregado Familiar (anual ou anualizado)

D – Despesas Mensais Fixas

N – Número de elementos do Agregado Familiar

3. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda



- por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
  - b) Parentes e afins maiores, na linha recta e na linha colateral, até ao 3º grau;
  - c) Parentes e afins menores na linha recta e na linha colateral;
  - d) Tutores e pessoas a quem o utilizador esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
  - e) Adotados e tutelados pelo utilizador 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) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
  - f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
  - g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
  - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores de idade pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, 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 primeira habitação própria permanente;
  - 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, comprovadas através de declaração médica;
  - e) As despesas relacionadas com a frequência da Resposta Social de ERPI relativas as ascendentes e outros familiares.
6. As despesas previstas no número anterior são contabilizadas até ao limite máximo da remuneração mínima mensal garantida.

## NORMA XV

### Tabela de Comparticipações

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

CUIDADOS E SERVIÇOS (DE ACORDO COM A NORMA IV)	DIAS ÚTEIS	FIM DE SEMANA E FERIADOS
Apenas o Previsto no número 1	40%	Não Aplicável
Acrescendo a) ou b) do Número 2	45%	Não Aplicável
Acrescendo a) e b) do Número 2	50%	Não Aplicável
Acrescendo c) ou d) do Número 2	50%	55% (alínea c))
Acrescendo c) e e) do número 2	55%	Não Aplicável
Todos os Serviços Previstos no número 2	60%	60%

2. Os serviços previstos na alínea e) do número dois da norma IV obedecem a tabela própria definida e aprovada anualmente pela Direção, que se encontra afixada em local visível na Instituição;
3. Nas situações em que se verifique uma ausência superior a 15 dias seguidos, devido, nomeadamente, a doença, gozo de férias, ou outras devidamente autorizadas pela Direção da Instituição, ouvida a Coordenação Técnica da Resposta Social, há lugar à aplicação das seguintes reduções à mensalidade:
  - a. Ausências num período até 15 dias seguidos têm uma redução de 10%;
  - b. Ausências num período superior a 15 dias seguidos têm uma redução de 50%;
  - c. Ausências num período superior a 30 dias seguidos têm uma redução de 70%;
4. A redução da mensalidade é realizada no mês seguinte ao da verificação da situação que determina a redução.

## **NORMA XVI**

### **Montantes e Revisão da Comparticipação Familiar**

1. A comparticipação familiar é calculada de acordo com os números anteriores e revista anualmente;
2. Em situações excepcionais a Direção proceder à revisão da mensalidade, sempre que conclua pela substancial alteração das condições económicas e/ou sociais do agregado familiar do utilizador;
3. A mensalidade máxima em vigor na Resposta Social não excede o custo real por utilizador, no ano anterior, calculado em função das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação, encontrando-se afixada em local visível na Instituição;
4. Para a revisão do montante da Comparticipação Familiar devem os utilizadores da Resposta Social apresentar durante o mês de Fevereiro, os elementos probatórios referidos na Norma V, com as necessárias adaptações.

## **CAPÍTULO IV**

### **RECURSOS FÍSICOS E HUMANOS**

## **NORMA XVII**

### **Instalações**

1. As instalações do CENTRO DE DIA são compostas por:
  - a) Salas de Atividades;
  - b) Refeitório;
  - c) Copa de Apoio;
  - d) Quarto com duas camas (destinado a utilizadores que adoeçam subitamente e à prestação de cuidados básicos de saúde)
  - e) Salão de Estética;
  - f) Instalações sanitárias acessíveis;
  - g) Gabinete médico;
  - h) Gabinete técnico;
  - i) Recepção;
  - j) Espaços exteriores ajardinados.

## **NORMA XVIII**

### **Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal da Resposta Social encontra-se afixado em local visível, fazendo-se menção da identificação, categorias profissionais e horários praticados;
2. O quadro de pessoal é conforme a legislação de enquadramento e o Acordo de Cooperação assinado com o Instituto da Segurança Social, IP;
3. A Coordenação Técnica do CENTRO DE DIA é nomeada pela Direção e compete a um técnico superior, cujo nome e formação se encontra afixado, cabendo-lhe coordenar a prestação de serviços, sendo responsável perante a Direção pelo funcionamento geral do mesmo;

4. A Coordenação Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por profissional com perfil e competência técnica, de acordo com deliberação da Direção;
5. Constituem funções da Coordenação Técnica:
  - a) Coordenar o funcionamento do Centro de Dia de acordo com o presente regulamento, orientando e supervisionando as atividades;
  - b) Criar condições que garantam o bem-estar aos utilizadores, o respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;
  - c) Fomentar a participação dos utilizadores e de familiares/significativos na dinâmica da Instituição;
  - d) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada utilizador;
  - e) Fomentar e reforçar as relações entre os utilizadores, os familiares/significativos e a comunidade;
  - f) Elaborar o Plano Anual de Atividades;
  - g) Planear e executar atividades;
  - h) Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando a interação entre as diversas instituições do concelho;
  - i) Proceder à avaliação de candidaturas à resposta social e submete-las à apreciação da Direção;
  - j) Elaborar horários de funcionamento de serviços e horários dos colaboradores.
6. Constituem funções de Assistente Social /Técnico Superior em Educação Social:
  - a) Prestar apoio psicossocial;
  - b) Identificar e diagnosticar necessidades e problemas do âmbito psicossocial e relacional;
  - c) Disponibilizar informações aos utilizadores e familiares/significativos;
  - d) Articular com serviços de saúde e outros serviços da comunidade;
  - e) Desenvolver atividades com cuidadores informais;
  - f) Dinamizar atividades com os utilizadores da Resposta Social.
7. Constituem funções de Animador Sócio-cultural:
  - a) Desenvolver atividades de animação e desenvolvimento sociocultural, de acordo com o Plano de Atividades;
  - b) Proporcionar o desenvolvimento das capacidades de expressão dos utilizadores, utilizando métodos pedagógicos e de animação;
  - c) Fomentar a participação dos utilizadores na vida diária da instituição.
8. Funções de Ajudante de Ação Direta:
  - a) Assegurar os cuidados de higiene e de conforto aos utilizadores;
  - b) Colaborar nas atividades de animação/ocupação dos utilizadores;
  - c) Acompanhar os utilizadores a consultas ou deslocações ao exterior;
  - d) Proceder à lavagem e tratamento das roupas;
  - e) Colaborar no apoio ao refeitório e na distribuição de alimentação;
  - f) Outras de acordo com as necessidades do Serviço.
9. Funções de Cozinheiro/a e Auxiliar de Cozinha:
  - a) Preparar e confeccionar as refeições;
  - b) Colaborar na realização da ementa semanal;

- c) Garantir o bom armazenamento dos géneros alimentares, proceder a inventário e notas de encomenda;
  - d) Garantir a adequada higienização dos espaços;
10. Funções de Motorista
- a) Realizar os transportes dos utilizadores e profissionais da Resposta Social;
  - b) Proceder à higienização das viaturas;
  - c) Verificar os níveis de combustível e outros fluídos nas viaturas;
  - d) Outras de acordo com a necessidade da Resposta Social.
11. Funções de Auxiliar de Serviços Gerais
- a) Realizar a Higienização de todos os espaços;
  - b) Proceder à requisição de produtos de higiene e limpeza.
12. A Resposta Social pode ainda contar com Voluntários, preferencialmente com formação na área do voluntariado e que apresentem aptidão e disponibilidade para, sob orientação dos técnicos superiores, coadjuvarem na prestação de cuidados e desenvolverem actividades específicas.

## **CAPÍTULO V**

### **ATIVIDADES E SERVIÇOS**

#### **NORMA XIX**

#### **Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva**

1. O CENTRO DE DIA do Centro Social da Paróquia de Arcozelo proporciona atividades que são adaptadas à realidade sociocultural, de modo a garantir um conjunto de experiências estimulantes que, de forma integrada, fazem parte da rotina da Resposta Social;
2. As atividades realizadas diariamente no CENTRO DE DIA têm em conta as características específicas dos seus utilizadores e asseguram a satisfação das suas necessidades físicas, afetivas e cognitivas;
3. O desenvolvimento destas atividades deve basear-se no Plano Anual de Atividades que integra o trabalho com:
  - a) Os utilizadores, de modo a que os cuidados prestados respondam às suas necessidades e bem-estar e que favoreçam o seu desenvolvimento integrado de acordo com o PI;
  - b) A comunidade, de forma a permitir construir relações de parceria de qualidade.
4. Constituem actividades no âmbito da presente Norma, entre outras;
  - a) Jogos Tradicionais;
  - b) Actividades de Expressão Musical;
  - c) Actividades de motricidade (fina e global);
  - d) Actividades de estimulação cognitiva;
  - e) Actividades intergeracionais.
  - f)

**NORMA XX**  
**Nutrição e Alimentação**

1. O CENTRO DE DIA fornece a todos os utilizadores uma alimentação nutricionalmente adequada e adaptada às suas especificidades, mediante ementas semanais, elaboradas por profissionais especializados, e afixadas em local visível.
2. A alimentação diária fornecida é constituída por pequeno-almoço, almoço e lanche, de acordo com os seguintes horários:
  - a) Pequeno-Almoço: entre as 8.30 e as 10.00 horas;
  - b) Almoço: entre as 12.00 e as 13.00 horas;
  - c) Lanche: entre as 15.30 e as 16.00 horas;
3. As necessidades alimentares específicas deverão ser comprovadas mediante declaração médica, a entregar a quem Coordena a Resposta Social, de modo a que se possa adaptar a dieta;
4. É autorizado o consumo de alimentos diferentes dos constantes da ementa, desde que se destinem ao uso individual do utilizador e não interfiram no regular funcionamento da Resposta Social;
5. Os alimentos destinados ao consumo de todos os utilizadores, nomeadamente, em celebrações de aniversário, deverão ser solicitados à Coordenação da Resposta Social, com antecedência mínima de 5 dias:
  - a) A preparação destes alimentos garante as necessidades nutricionais de todos os utilizadores, mesmo aqueles que apresentem necessidades especiais;
  - b) A preparação destes alimentos representa um serviço adicional e facultativo, cujo valor é definido anualmente pela Direção e afixado em local visível na Instituição, sendo pago juntamente com a mensalidade seguinte;

**NORMA XXI**  
**Administração de Fármacos (quando prescritos)**

1. Sempre que contratualizado, o CENTRO DE DIA assegura a toma da medicação, quando prescrita, e de acordo com os níveis de autonomia de cada utilizador, promovendo e incentivando o autocuidado;
2. Pode, excecionalmente, o CENTRO DE DIA proceder à preparação de medicação destinada a ser administrada no domicílio, sob responsabilidade do utilizador e/ou de familiares/significativos, sendo necessário a sua atualização sempre suja alguma alteração.

**NORMA XXII**  
**Articulação com os Serviços Locais de Saúde**

1. Atendendo à condição de saúde de cada utilizador, o CENTRO DE DIA promove a articulação com os serviços de saúde (cuidados primários e/ou diferenciados) de modo a favorecer o adequado acompanhamento e a potenciação de recursos;
2. Salvo situações excepcionais, a deslocação a consultas e/ou meios complementares de diagnóstico é da responsabilidade do utilizador e/ou familiar/significativo.

### **NORMA XXIII**

#### **Cuidados de Higiene Pessoal e Cuidados de Imagem**

1. De acordo com a contratualização dos serviços, pode o CENTRO DE DIA prestar cuidados de higiene pessoal e Imagem aos utilizadores da Resposta Social;
2. Os serviços de Higiene Pessoal contemplam a realização de dois banhos semanais nas Instalações da Resposta Social;
3. Os serviços de Imagem contemplam:
  - a) Serviço de Barbearia;
  - b) Serviço de Cabeleireiro;
  - c) Serviço de Manicure;

### **NORMA XXIV**

#### **Tratamento de Roupa**

1. Os serviços de tratamento de roupa são realizados nas instalações da resposta social e contemplam:
  - a) Roupa de Uso Pessoal do Utilizador (semanalmente);
  - b) Roupas de Cama (quinzenalmente).
2. O transporte da roupa é da responsabilidade do utilizador, podendo ser realizado juntamente com o Serviço de Transporte, quando o houver.

### **NORMA XXV**

#### **Jantar**

1. O fornecimento de Jantar aos utilizadores da Resposta Social de CENTRO DE DIA respeita as ementas afixadas e previstas para a Resposta Social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO;
2. As refeições são transportadas em marmitas que ficarão ao encargo do/a utilizador/a, sob o pagamento ao Centro Social da Paróquia de Arcozelo da quantia de 30€, sendo este/a responsável pela sua preservação, manutenção e reposição, quando necessário.
3. O transporte do Jantar é realizado pelos utilizadores aquando da deslocação para o domicílio no final das actividades do CENTRO DE DIA, quando a contratualização do serviço apenas preveja os dias úteis;
4. As entregas de Jantar em dias de fim-de-semana e feriados, quando contratualizados, são da responsabilidade da Instituição.

### **NORMA XXVI**

#### **Transporte**

1. Encontram-se contempladas no serviço de transporte as deslocações diárias entre o domicílio do utilizador (ou local da sua preferência indicado por este e aceite aquando da contratualização de serviços) e a sede da Resposta Social identificada na Norma I.

2. As deslocações no âmbito de cuidados de saúde (que não de emergência), de realização de meios complementares de diagnóstico ou outras necessidades dos utilizadores, constituem serviços previstos na alínea e) do número 2 da Norma IV;
3. O Serviço de Transporte previsto no número 1 obedece aos seguintes horários:
  - a) Manhã: entre as 8.30 e as 10.00 horas;
  - b) Tarde: entre as 16.45 e as 18.00 horas;
4. Os custos do Transporte são definidos anualmente pela Direção e afixados em local visível na Instituição;
5. A realização dos serviços referidos no número 2 da presente Norma está ainda condicionada à disponibilidade do serviço, devendo, por isso, ser solicitadas com pelo menos cinco dias de antecedência, junto da Coordenação da Resposta Social;

### **NORMA XXVII** **Outros Serviços**

1. Em função das necessidades dos utilizadores, podem ser realizados Serviços de Apoio Domiciliário complementares, nomeadamente: serviço de alimentação aos fins-de-semana e feriados, mediante disponibilidade da Resposta Social SAD; acompanhamento profissional a consultas e exames médicos; podologia, entre outros.
2. Contempla ainda em outros serviços o fornecimento do almoço em caso de ausência previamente informada do utilizador, este terá um acréscimo à mensalidade de 5€ por cada almoço que solicite.

### **NORMA XXVIII** **Passeios ou Deslocações**

1. Quando a Resposta Social promover actividades que impliquem a deslocação ao exterior, a Coordenação da Resposta Social informará com a antecedência possível, pelas vias mais adequadas, indicando brevemente os objectivos e custos adicionais se os houver;
2. Caso a actividade proposta implique custos adicionais, procede-se de acordo com o número 3 da Norma XIII;
3. Os serviços regulares da Resposta Social continuarão a ser assegurados pelos profissionais da mesma, exceptuando-se as situações em que todos os utilizadores participem na actividade.

### **NORMA XXIX** **Vestuário e Objetos de Uso Pessoal**

1. Ainda que a realização de determinadas actividades possa requerer a utilização de vestuário específico, sugere-se que no dia-a-dia os utilizadores possam utilizar vestuário e calçado confortável e que facilite o processo de autocuidado, nomeadamente, evitando:
  - a) Vestuário com botões;
  - b) Atacadores.
2. É, ainda, desaconselhado o uso de objectos de valor, nomeadamente joalheria;



3. Não se aconselha que os utilizadores se façam acompanhar de elevadas quantias em dinheiro.

## CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

### NORMA XXX

#### **Direitos e Deveres dos Utilizadores e Familiares/Significativos**

1. São direitos dos utilizadores, entre outros, os seguintes:
  - 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, políticas e culturais;
  - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratualizado;
  - d) A ser informado das necessidades de apoio específico (médico, psicológico e terapêutico);
  - e) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
  - f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e necessidades;
  - g) Ter acesso à ementa semanal;
  - h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
2. São deveres dos utilizadores, entre outros, os seguintes:
  - a) Colaborar com a equipa do CENTRO DE DIA, não exigindo a prestação de serviços para além do contratualizado;
  - b) Tratar com respeito e dignidade colaboradores do CENTRO DE DIA e dirigentes da Instituição;
  - c) Comunicar atempadamente as alterações que estiveram na base da celebração do contrato, assim como contactos, moradas, alterações de rendimentos, entre outras;
  - 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) Comunicar atempadamente alterações, nomeadamente da condição de saúde, relevantes para a prestação de saúde;
  - g) Observar o cumprimento das normas expressas neste Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
  - h) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender interromper o serviço temporária ou definitivamente.

## **NORMA XXXI**

### **Direitos e Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

1. São direitos da Instituição:
  - a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
  - b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
  - c) Proceder à averiguação da real situação do agregado familiar, designadamente através dos elementos necessários à comprovação das declarações prestadas pelos utilizadores aquando da candidatura;
  - 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 utilizadores ou familiares/significativos, 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) Respeitar a individualidade dos utilizadores e familiares/significativos proporcionando o acompanhamento adequado;
  - 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 do Contrato de Prestação de Serviços;
  - f) Avaliar o desempenho da prestação de serviços;
  - g) Manter os processos individuais actualizados;
  - h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais.

## **NORMA XXXII**

### **Contrato**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utilizador ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços;
2. A minuta de contrato encontra-se afixada em local visível na Instituição;
3. O contrato é elaborado em triplicado, ficando um exemplar na posse do utilizador ou representante legal e dois na posse da Instituição;

4. É competente para a assinatura dos contratos de prestação de serviços o Presidente e a Vice-Presidente da Direção, sem prejuízo da faculdade de delegação de competências estatutariamente previstas;
5. Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes, podendo dar lugar à celebração de novo contrato ou apenas uma adenda ao mesmo;
6. No momento da celebração de contrato é entregue exemplar do Regulamento Interno.

### **NORMA XXXIII**

#### **Cessação da Prestação de Serviços**

O contrato de prestação de serviços pode cessar, nomeadamente, nas seguintes situações:

1. Por decisão dos utilizadores e/ou representante legal, desde que por escrito e com antecedência mínima de 30 dias, face à data de produção de efeitos;
2. Pelo não cumprimento das obrigações previstas na Norma XIII, através da comunicação por escrito aos interessados e sem prejuízo de cobrança dos créditos devidos.

### **NORMA XXXIV**

#### **Registo de Ocorrências**

1. A Resposta Social dispõe de um registo diário de ocorrências susceptíveis de influenciar a prestação de serviços na relação direta com os utilizadores;
2. O registo de ocorrências é realizado em impresso próprio pelo profissional que mais directamente esteve ligado à ocorrência, sem prejuízo da sua verificação pelo Coordenador da Resposta Social

### **NORMA XXXV**

#### **Gestão de Situações de Negligência, Abuso e Maus-Tratos**

1. Sempre que no decurso da prestação de serviços sejam verificadas indícios de negligência, abuso e/ou maus-tratos, procede-se de acordo com o “Protocolo de Gestão de Maus-Tratos” em vigor na Instituição;
2. Os procedimentos previstos no número anterior não inviabilizam a adopção das medidas disciplinares ou penais aplicáveis, nem a comunicação aos competentes serviços sociais ou de justiça.

### **NORMA XXXVI**

#### **Livro de Reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor o Centro Social da Paróquia de Arcozelo dispõe de Livro de Reclamações que poderá ser solicitado junto dos Serviços Administrativos ou junto de qualquer colaborador da Instituição ou acedido, em formato eletrónico, através do endereço [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt)
2. A Instituição dispõe, ainda, de “Caixa de Sugestões, Reclamações e Elogios” de livre acesso a utilizadores, familiares e significativos.

## **CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA XXXVII**

#### **Revisão do Regulamento Interno**

3. Compete à Direção promover anualmente a revisão do Regulamento Interno e sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da Resposta Social resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria contínua;
4. Da revisão será sempre dado conhecimento escrito aos pais e/ou quem exerce as responsabilidades parentais, entregando-se uma fotocópia e solicitando-se a assinatura de declaração comprovativa de tomada de conhecimento.

### **NORMA XXXVIII**

#### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade gestora do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

### **NORMA XXXIV**

#### **Disposições Complementares**

1. Todos os utilizadores do CENTRO DE DIA estão cobertos por Apólice de Seguro, cuja identificação se encontra afixada em local visível na Instituição;
2. A vigência do seguro inicia-se na data de assinatura do Contrato de Prestação de Serviços ou na data de início de frequência, quando esta for distinta da primeira;
3. O seguro contratualizado não abrange objetos pessoais dos utilizadores, nomeadamente, óculos, aparelhos auditivos, aparelhos e/ou próteses dentários, objetos em ouro, entre outros.

### **NORMA XL**

#### **Entrada em Vigor**

O presente Regulamento Interno, tendo sido analisado em Reunião de Direção a 17 de março de 2022, será enviado aos serviços competentes do Instituto da Segurança Social, para efeitos do disposto na alínea c) do artigo 39.º-C do Decreto-Lei 33/2014, de 4 de março, entrando em vigor, 30 dias após a respetiva remessa.