



CENTRO SOCIAL DA PARÓQUIA DE ARCOZELO

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA

Elaborado em:	Elaborado por:	Revisão nº	Aprovado em:	Aprovado por:
05 / 01 / 2025	Diretora Técnica Diretora Geral	4	13 / 01 / 2025	Presidente Diretora Geral

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 nº 3 das Fundações de Solidariedade Social, sob a inscrição nº 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 - 4750-223 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 pelas Portarias n.ºs 296/2016, de 28 de Novembro, 218-D/2019, de 15 de Julho, 271/2020, de 24 de novembro, 199/2021, de 21 de setembro, 198/2022, de 27 de julho e 335-A/2023, de 3 de novembro;
3. Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de Março, alterado pelo Decreto-Lei nº99/2011, de 28 de setembro; Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de Março; Decreto-Lei nº 126 – A/2001, de 31 de dezembro e Decreto – Lei nº 136/2023, de 29 de dezembro;
4. Guião Técnico nº 8 DGAS de dezembro de 1996;
5. Acordo de Cooperação em vigor;
6. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
7. Contrato coletivo de Trabalho para as IPSS;
8. Manual de Processos Chave; Questionários de avaliação e Modelo de Avaliação da Qualidade.

g) Aquisição de bens e serviços no exterior.

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 rendimentos 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. Em situações especiais deve ser solicitada cópia da certidão judicial que determine a tutela em situação de maior acompanhado, quando aplicável;
7. Pode ser solicitada uma Declaração Médica que comprove que o estado clínico do utente não coloca a resposta social em risco;
8. A não apresentação da documentação a que se refere o número 2 da presente Norma determina a aplicação da comparticipação familiar máxima em prática na Resposta Social, que se encontra afixada em local visível na Instituição;
9. As candidaturas poderão ser realizadas diariamente, nos Serviços Administrativos do Centro Social da Paróquia de Arcozeiro, entre as 9.30 e as 18.00 horas;
10. 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;
11. 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

6. No ato da admissão é devido o pagamento da primeira comparticipação familiar, ou de metade desta, caso a admissão ocorra apenas a partir do décimo quinto dia do respetivo mês, conforme a norma seguinte;
7. Os/As utilizadores/as que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, passam a constar de uma lista de espera na plataforma Ankira;
8. A situação prevista no número anterior é comunicada aos interessados pelos Serviços Administrativos através dos contactos disponibilizados aquando da candidatura.

NORMA VIII

Acolhimento de Novos Utilizadores

1. O acolhimento de novos utilizadores pressupõe o desenvolvimento das seguintes atividades:
 - a) Apresentação das Instalações;
 - b) Regras de funcionamento;
 - c) Apresentação da equipa prestadora de cuidados e serviços;
 - d) Apresentação dos utilizadores;
 - e) Elaboração do Plano de Acolhimento e respetivo Relatório de Avaliação
 - f) Preenchimento do Processo Individual do Utilizador.
2. O Plano de Acolhimento indicado na alínea e) é implementado por um período mínimo de 30 dias a contar do primeiro dia de frequência da Resposta Social, devendo ser monitorizado e avaliado com a elaboração de um relatório final, devendo no final ser assinado pelo utilizador\o ou representante legal;

NORMA IX

Processo Individual do Utilizador

1. Do processo Individual do Utilizador fazem parte os seguintes documentos que se encontra na plataforma Ankira:
 - a) Ficha de inscrição com todos os elementos de identificação do utilizador e respetivo 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 atualização;
 - g) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - h) Registo de períodos de ausência;

4. Poderá verificar-se indisponibilidade para agendamento 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 com antecedência mínima de um dia, a Direção Técnica 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 Comparticipação Familiar

1. O pagamento da comparticipação familiar é realizado entre os dias 1 e 10 do mês a que diga respeito, aos Serviços Administrativos da Instituição, entre as 9.30 e as 12.30 horas;
2. A falta de pagamento nos prazos indicados implica a cobrança de juros de mora à taxa legal em vigor;
3. As mensalidades deveram ser apenas pagas aos Serviços Administrativos e/ou realizadas por transferência bancária.
4. A Direção Técnica e restante equipa não podem diligenciar o pagamento das mensalidades.
5. Os serviços/atividades de carácter extraordinário e/ou não contemplados na comparticipação familiar são pagos, de acordo com a sua natureza, previamente à sua realização ou imediatamente após.

- 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 nível secundário ou equivalente);
 - 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.

CAPÍTULO IV

RECURSOS FÍSICOS E HUMANOS

NORMA XVII

Instalações

1. As instalações do CENTRO DE DIA são compostas por:
 - a) Salas de Atividades de uso comum aos utilizadores e colaboradores;
 - b) Refeitório de uso comum aos utilizadores e colaboradores;
 - c) Copa de Apoio de uso exclusivo aos colaboradores;
 - d) Quarto com duas camas, destinado a utilizadores que adoeçam subitamente e à prestação de cuidados básicos de saúde, quando aplicável;
 - e) Salão de Estética de uso exclusivo para os utilizadores que necessitem de algum serviço desta natureza;
 - f) Instalações sanitárias acessíveis de uso exclusivo aos utilizadores;
 - g) Gabinete técnico de uso exclusivo da equipa técnica, podendo ser utilizado para atendimentos com utilizadores, famílias e reuniões de equipa;
 - h) Recepção de uso comum aos utilizadores e colaboradores;
 - i) Espaços exteriores ajardinados de uso comum aos utilizadores e colaboradores.

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 Direção Técnica do CENTRO DE DIA é nomeada pela Direção e compete a um técnico superior, cujo nome se encontra afixado e identificado no organigrama da instituição.
4. Cabe à Direção Técnica coordenar a prestação de serviços, sendo responsável perante a Diretora Geral pelo funcionamento geral do mesmo;
5. A Direção Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por o elemento técnico da equipa multidisciplinar, de acordo com deliberação da Diretora Geral;
6. Constituem funções da Direção 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;

- f) Higienizar as instalações do Centro de Dia;
 - g) Proceder à lavagem e higienização das viaturas do Centro de Dia;
 - h) Manter em bom estado de conservação o material das instalações do Centro de Dia;
 - i) Requisitar o material de uso diário necessário para a execução das tarefas, bem como outros bens necessário para o bem-estar dos utilizadores;
 - j) Registar na plataforma Ankira, ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas, não estando excluída a reportação verbal à Direção Técnica;
 - k) Conduzir, quando habilitado as viaturas da instituição;
 - l) 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 da Resposta Social;
 - b) Verificar os níveis de combustível e outros fluídos nas viaturas;
 - c) Registar na plataforma Ankira, ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas, não estando excluída a reportação verbal à Direção Técnica;
 - 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 e equipamentos, de acordo com os planos de higienização disponibilizados;
 - b) Proceder à requisição de produtos de higiene e limpeza indispensáveis ao cumprimento das suas tarefas.
 - c) Registar na plataforma Ankira, ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas, não estando excluída a reportação verbal à Direção Técnica;
 - d) Outras de acordo com a necessidade da Resposta Social.
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 da Direção Técnica, coadjuvarem na prestação de cuidados e desenvolverem atividades específicas.

4. É autorizado o consumo de alimentos que os utilizadores trazem do domicílio, desde que se destinem ao uso individual e não interfiram no regular funcionamento da Resposta Social.
5. O consumo de bebidas alcoólicas só é fornecido mediante declaração médica.

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 guia de tratamento sempre sujeita a 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 excecionais, 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 Cabeleireiro, fornecido uma vez por mês por uma cabeleireira voluntária;
 - b) Serviço de Manicure realizado semanalmente pelas colaboradoras da resposta social.

disponibilidade do serviço, devendo, por isso, ser solicitada com pelo menos cinco dias uteis de antecedência, junto da Direção Técnica da Resposta Social;

5. Para as deslocações referidas no ponto 4, o valor será calculado em função dos quilómetros e recursos humanos a que está sujeita.

NORMA XXVII

Outros Serviços

1. Em função das necessidades dos utilizadores, podem ser realizados Serviços de Apoio Domiciliário (SAD) complementares, nomeadamente:
 - a) Serviço de alimentação aos fins-de-semana e feriados, mediante disponibilidade da Resposta Social SAD;
 - b) Podologia, serviço realizado por um profissional que se desloca à instituição sempre que exista a necessidade de pelo menos quatro utilizadores beneficiarem do mesmo;
 - c) Apoio na aquisição de bens e serviços, este serviço é fornecido pela instituição mediante disponibilidade, devendo ser solicitado com antecedência, o valor é definido pela Direção encontra-se afixado em local visível.

NORMA XXVIII

Passeios ou Deslocações

1. Quando a Resposta Social promover atividades que impliquem a deslocação ao exterior, a Direção Técnica da Resposta Social informará com a antecedência possível, pelas vias mais adequadas, indicando brevemente os objetivos e custos adicionais se os houver;
2. Caso a atividade proposta implique custos adicionais, os mesmos deverão ser pagos antes da atividade.

NORMA XXIX

Vestuário e Objetos de Uso Pessoal

1. Ainda que a realização de determinadas atividades possa requerer a utilização de vestuário específico, sugere-se que no dia-a-dia os utilizadores possam utilizar vestuário e calçado confortável;
2. É conveniente todos os utilizadores terem uma muda de roupa na instituição para situações de emergência;
3. É, ainda, desaconselhado o uso de objetos de valor, nomeadamente joalharia;
4. Não se aconselha que os utilizadores se façam acompanhar de elevadas quantias em dinheiro.
5. A Instituição não se responsabiliza por perda de valores.

NORMA XXXI

Direitos e Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

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) 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 atualizados;
 - h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais, conforme o Regulamento de Proteção de Dados em vigor.

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. 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;
4. Os procedimentos previstos no número anterior não inviabilizam a adoção das medidas disciplinares ou penais aplicáveis, nem a comunicação aos competentes serviços sociais ou de justiça.

NORMA XXXVI

Emergência e Óbito

1. Em caso de emergência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital); caso seja necessário, o utilizador será acompanhado por algum colaborador da Instituição, mas apenas se não tiver nenhum familiar de referência ou se este não puder comparecer de forma célere;
2. No caso de o óbito ocorrer na instituição, o médico de família deverá ser contactado para atestar o óbito, na eventualidade deste se recusar terá que ser chamada a GNR, que por sua vez contactará a Delegada de Saúde para se dirigir ao local;
3. Se o óbito ocorrer durante a permanência em Centro de Dia, a família deverá ser contactada de imediato, preferencialmente, pela Direção Técnica da Resposta Social, para se tomarem as devidas providências;
4. Compete à Direção Técnica informar no imediato a Diretora Geral.

NORMA XXXVII

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
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 XXXVIII

Revisão do Regulamento Interno

1. Compete à Diretora Geral promover anualmente a revisão do Regulamento Interno e sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da Resposta Social