

**CENTRO SOCIAL DE NOSSA SENHORA DA  
CONCEIÇÃO DA ALDEIA DO CARVALHO**

***REGULAMENTO  
INTERNO DE  
FUNCIONAMENTO***

---

**CENTRO DE DIA (CD)**





## Centro Social de Nossa Senhora da Conceição - Aldeia do Carvalho

7

### ÍNDICE

	PÁGINAS
<b>CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS</b>	
Norma 1ª – Âmbito de Aplicação	4
Norma 2ª- Legislação Aplicável	4
Norma 3ª- Destinatários e Objetivos	4
Norma 4ª – Cuidados e Serviços	5
<b>CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES</b>	
Norma 5ª – Condições de Admissão	5
Norma 6ª – Inscrição	5
Norma 7ª – Critérios de Prioridade na Admissão	6
Norma 8ª - Admissão	6
Norma 9ª – Lista de Espera	7
Norma 10ª – Acolhimento dos Novos Utentes	7
Norma 11ª – Processo Individual do Utente	8
<b>CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO</b>	
Norma 12ª – Horários de Funcionamento	8
Norma 13ª – Visitas e relacionamento social	8
Norma 14ª – Regras específicas de convivência e segurança	8
Norma 15ª – Alimentos e bebidas trazidas do exterior	9
Norma 16ª – Cálculo do Rendimento	9
Norma 17ª – Tabela de Comparticipações	10
Norma 18ª – Montante e Revisão da Comparticipação Familiar	11
Norma 19ª – Pagamento de Mensalidades	11
<b>CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS</b>	
Norma 20ª – Plano Individual	12
Norma 21ª – Alimentação	12
Norma 22ª – Administração da Medicação Prescrita	12
Norma 23ª – Articulação com os Serviços Locais de Saúde	12
Norma 24ª – Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal	13
Norma 25ª – Tratamento de Roupas	13
Norma 26ª – Apoio Psicossocial	13
Norma 27ª – Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico-recreativas e Ocupacionais	13
Norma 28ª – Transporte entre o Domicílio e o Centro de Dia	14
Norma 29ª – Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia	14
Norma 30ª – Outros Serviços	14
<b>CAPÍTULO V – RECURSOS HUMANOS</b>	



<b>Norma 31ª – Pessoal</b>	15
<b>Norma 32ª – Direção Técnica</b>	15
<b>Norma 33ª- Voluntários</b>	15
<b>CAPITULO VI – DIREITOS E DEVERES</b>	
<b>Normal 34ª – Direitos e Deveres dos Utentes</b>	16
<b>Norma 35ª – Direitos e Deveres do Representante Legal/Familiar</b>	16
<b>Norma 36ª – Direitos e Deveres da Instituição</b>	17
<b>Norma 37ª – Deveres da Instituição para com Colaboradores/ Estagiário</b>	17
<b>Norma 38ª – Deveres dos Colaboradores/ Estagiários para com a Instituição</b>	18
<b>Norma 39ª – Direitos e Deveres dos Voluntários</b>	18
<b>CAPITULO VII – CONTRATUALIZAÇÃO DE SERVIÇOS</b>	
<b>Norma 40ª – Contrato de Prestação de Serviços</b>	19
<b>Norma 41ª – Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente</b>	19
<b>Norma 42ª – Cessação da Prestação e Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador</b>	19
<b>CAPITULO VIII – DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES</b>	
<b>Norma 43ª – Depósito e Guarda dos Bens do Utente</b>	20
<b>Norma 44ª – Livro de Reclamações</b>	20
<b>Norma 45ª Livro de Registo de Ocorrências</b>	20
<b>Norma 46ª - Gestão de Chaves do Domicilio do Utente</b>	20
<b>Norma 47ª - Cooperação</b>	20
<b>Norma 48ª – Resolução de Diferendos</b>	20
<b>CAPITULO IX – DISPOSIÇÕES FINAIS</b>	
<b>Norma 49ª – Alterações ao Presente Regulamento</b>	21
<b>Norma 50ª - Integração de Lacunas</b>	21
<b>Norma 51ª - Entrada em Vigor</b>	21
<b>CAPITULO X – CONTROLO DE REVISÕES E APROVAÇÃO</b>	



**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**

**CENTRO DE DIA (CD)**

**CAPÍTULO I**

**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**NORMA 1ª**

**ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O Centro Social de Nossa Senhora da Conceição (CSNSC), Instituição Particular de Solidariedade Social, pessoa coletiva n.º502 207 949, devidamente registada na Direção Geral de Segurança Social sob a inscrição n.º 5/81, no Livro das Associações de Solidariedade Social com sede em Rua Professor Salcedas Pais, 6200-236 União de Freguesias de Cantar Galo e Vila do Carvalho, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Castelo Branco, em 11/03/1981, para a resposta social de CENTRO DE DIA. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

**NORMA 2ª**

**LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

O CENTRO DE DIA é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária e rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015 de 01/07 – 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 64/2007, de 14/03 com as alterações do Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime de licenciamento e de fiscalização da prestação de serviços dos estabelecimentos de apoio social;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

**NORMA 3ª**

**DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS,**

1. São destinatários do CENTRO DE DIA as pessoas com idade igual ou superior a 65 anos que necessitem dos cuidados e serviços constantes na NORMA 4ª.

Poderão ser admitidas pessoas com idade inferior à estabelecida no número anterior, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio desta resposta social.

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



## **Centro Social de Nossa Senhora da Conceição - Aldeia do Carvalho**

acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;

- g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- h) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- i) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- j) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- l) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- m) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- n) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- o) Promover relações com a comunidade e na comunidade;
- p) Dinamizar relações intergeracionais.

### **NORMA 4ª CUIDADOS E SERVIÇOS**

1. O CENTRO DE DIA assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
  - b) Nutrição e alimentação, nomeadamente o pequeno-almoço, o almoço, o lanche e o lanche ajantarado;
  - 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, nomeadamente:
  - a) Cuidados de higiene pessoal;
  - b) Cuidados de imagem;
  - c) Tratamento de roupa;
  - d) Transporte;
  - e) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
  - f) Outros em função das necessidades dos utentes; serviço de teleassistência, serviços de apoio domiciliário complementares, acolhimento temporário, fisioterapia, enfermagem, acompanhamento médico na instituição, outros.
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana.

## **CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

### **NORMA 5ª CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão neste CENTRO DE DIA:

1. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.
  - a) Manifestar vontade de ser admitido.

### **NORMA 6ª INSCRIÇÃO**

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

- a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;



## **Centro Social de Nossa Senhora da Conceição - Aldeia do Carvalho**

- b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
  - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
  - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
  - f) Comprovativos dos rendimentos e despesas mensais fixas do utente e agregado familiar;
  - g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.
2. A entrega das cópias dos documentos mencionados no número anterior, apenas é exigível no caso de se concretizar a admissão;
3. A ficha de candidatura (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Instituição dirigidas à Direção Técnica;
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### **NORMA 7ª CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
  - a) Situação economicamente desfavorecida;
  - b) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;
  - c) Condições habitacionais inadequadas;
  - d) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição;
  - e) Isolamento pessoal e/ou geográfico.
2. A prioridade de cada situação será encontrada pela conjugação dos vários critérios.
3. Em igualdade de condições, dever-se-á ter em conta a ordem da inscrição e a antiguidade de associação, salvo outras situações que exijam uma análise mais cuidada.

### **NORMA 8ª ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo/a Diretor/a Técnico/a deste estabelecimento de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. 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 a Direção da Instituição que, para efeito, terá em consideração o parecer técnico do/a Diretor/a técnico/a;
3. Poderá ser necessário efetuar uma visita domiciliária pelo/a Diretor/a Técnico/a a fim de elaborar o parecer técnico;
4. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 5 dias;
5. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
6. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do/a Diretor/a Técnico/a e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
7. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal através de carta, email ou presencialmente. Cabe ao candidato a utente ou seu representante legal decidir se pretende que a candidatura seja integrada em lista de espera.



## **Centro Social de Nossa Senhora da Conceição - Aldeia do Carvalho**

### **NORMA 9ª**

#### **LISTA DE ESPERA**

1. O interesse em integrar a lista de espera deverá ficar registada através do impresso utilizado para a comunicação de estado de candidaturas à resposta social ou através do preenchimento do respetivo campo que consta na ficha de candidatura.
2. Fará parte da lista de espera os dados de identificação da candidatura, a data de inscrição, datas de atualização de candidaturas e resultados de avaliação de priorização.
3. A lista de espera é atualizada:
  - a) No 1º trimestre de cada ano civil, ficando o candidato informado no ato da inscrição que deve para este efeito contactar a Instituição durante o período mencionado, por forma a confirmar o seu interesse em permanecer em lista de espera. Na ausência de qualquer contato por parte do candidato, a Instituição entrará em contato com o mesmo ou seu representante por telefone e/ou envio de carta registada para o efeito, dando a possibilidade de este manifestar ainda o seu interesse nos 10 dias úteis após o contacto.
  - b) Sempre que sejam conhecidas novas informações relativas à situação do candidato;
4. Aquando do período de atualização de candidatura, os candidatos são informados do seu posicionamento na lista.
5. Aquando da abertura de vaga, o/a Diretor/a Técnico/a verifica quais as candidaturas com maior prioridade em lista de espera de modo a elaborar o seu parecer técnico e posteriormente a Direção selecionar o candidato a admitir. Para tal poderá ser necessária a marcação de nova entrevista de forma de a aprofundar/atualizar a informação já recolhida.
6. O processo é excluído sempre que se verifique a existência de uma das seguintes situações:
  - a) Falecimento do utente;
  - b) Após excedido o período para confirmação de interesse em permanecer na lista de espera, definido no ponto 3 alínea a) da presente norma.
  - c) A manifestação por escrito do interesse em ser retirado da lista de espera;

### **NORMA 10ª**

#### **ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES**

1. No caso de admissão do utente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento do CENTRO DE DIA, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento e as tabelas de comparticipação financeira;
2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 30 dias;
3. Durante este período é implementado um programa de acolhimento, previamente definido e que passa por:
  - a) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao utente;
  - b) Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reações do utente;
  - c) Caso existam, realizar o inventário dos bens do utente;
  - d) Evidenciar a importância da participação da(s) pessoa(s) próxima(s) do utente nas atividades desenvolvidas;
  - e) Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
  - f) Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos recolhidos na fase de candidatura, proceder à avaliação diagnóstica do utente e constituição do plano individual do utente;
4. Após 30 dias é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente.
  - a) Se durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento. Inicialmente, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao utente de rescindir o contrato.



## **Centro Social de Nossa Senhora da Conceição - Aldeia do Carvalho**

### **NORMA 11ª**

#### **PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. Do processo individual do utente consta:
  - a) Identificação e contacto do utente;
  - b) Data de início da prestação dos serviços;
  - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  - d) Identificação e contacto do médico assistente;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - g) Programação dos cuidados e serviços;
  - h) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
  - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - l) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

### **CAPÍTULO III**

#### **REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **NORMA 12ª**

#### **HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. O CENTRO DE DIA funciona de segunda-feira a sábado, das 08:00 às 18:00 horas.
2. O CENTRO DE DIA pode, em casos excecionais, e devidamente diagnosticados pela equipa técnica, prolongar-se até às 19:00 horas, bem como funcionar ao domingo.
3. A resposta social de CENTRO DE DIA encerra nos feriados dos dias 25 de Dezembro e 01 de Janeiro.

### **NORMA 13ª**

#### **VISITAS E RELACIONAMENTO SOCIAL**

1. As visitas aos utentes devem, por via de regra, processar-se entre as 10.30h às 11.30h e das 15.30h às 18.30h.
2. Tendo em consideração os interesses do utente, a Direção Técnica, sem prejuízo do normal funcionamento dos serviços, pode acordar qualquer outro regime de visitas que se mostre adequado ao incremento dos laços afetivos com familiares e amigos;
3. As visitas não podem ser realizadas quando os clientes/utentes estiverem no horário das refeições ou enquanto a prestação de cuidados e serviços não estiver concluída. As visitas deverão aguardar pelo momento oportuno;
4. As visitas devem fazer-se anunciar na receção da Instituição e proceder ao registo de visita no documento próprio para o efeito.
5. Os utentes, salvo definição contrária registada no seu processo individual, poderão efetuar as suas saídas diárias das instalações, mediante aviso a um colaborador;
6. As saídas das instalações que impliquem a utilização de transportes ou acompanhamento de terceiros, bem como a dispensa da prestação de serviços por ausência do utente (por exemplo: idas a entidades externas) requerem a comunicação a um colaborador, assim como o preenchido termo de responsabilidade criado para o efeito.

### **NORMA 14ª**

#### **REGRAS ESPECÍFICAS DE CONVIVENCIA E SEGURANÇA**

1. Cada utente deverá ter em consideração que lhe é, nomeadamente, interdito:





## Centro Social de Nossa Senhora da Conceição - Aldeia do Carvalho

- a) O consumo de medicamentos sem prescrição médica;
- b) O uso de aparelhos de rádio, televisão ou quaisquer outros que incomodem terceiros, muito especialmente, durante o período de descanso noturno;
- c) O uso de botijas e cobertores elétricos, aquecedores e outros aparelhos que possam por em perigo a segurança das pessoas e das instalações;
- d) Fumar dentro da Instituição;
- e) Fazer-se acompanhar de animais domésticos;
- f) Ser portador de qualquer arma ou instrumento de perigo.

### NORMA 15ª

#### ALIMENTOS E/OU BEBIDAS TRAZIDOS DO EXTERIOR

1. Por razões de segurança e/ ou do foro médico, quer os utentes, quer as suas visitas devem abster-se de trazer quaisquer alimentos e/ou bebidas do exterior.
2. Qualquer consequência que possa advir do consumo dos alimentos ou bebidas referidos no ponto anterior, é da total responsabilidade do utente e/ou visita, cabendo a estes o dever de comunicar quer, verbalmente, a um colaborador de serviço, quer por escrito, através do preenchimento do impresso utilizado para as comunicações entre utente/família e Instituição, onde deverá ser registado o tipo e quantidade de alimento e/ou bebida em causa.
3. É interdita aos utentes ou suas visitas a introdução de quaisquer bebidas alcoólicas.
4. O incumprimento dos pontos anteriores, levará o caso a análise da situação por parte da Direção no sentido de decidir quais as medidas a aplicar.

### NORMA 16ª

#### CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o 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.

3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);



## Centro Social de Nossa Senhora da Conceição - Aldeia do Carvalho

- 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, diferença 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 pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)
4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

### NORMA 17ª

#### TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. O valor da comparticipação mensal no CENTRO DE DIA determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar, variável entre 45% a 60%, de acordo com os cuidados e serviços prestados, como consta na tabela seguinte:

Serviços	Percentagens
1. Serviços de apoio base: a) Nutrição e alimentação, nomeadamente o pequeno-almoço, o almoço, o lanche e o lanche ajantarado; b) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva; c) Administração de fármacos quando prescritos; d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.	45%
2. Cuidados de higiene pessoal/ Cuidados de imagem; a) Utente com autonomia, com cuidados 1 vez na semana: 3 % b) Utente com autonomia, com cuidados mais que 1 vez na semana: 5% c) Utente com dependência (de ajudas técnicas ou humana), com cuidados 1 vez na semana: 5% d) Utente com dependência (de ajudas técnicas ou humana), com cuidados mais que	Até 7.5%



## Centro Social de Nossa Senhora da Conceição - Aldeia do Carvalho

1 vez na semana: 7.5%	
3. Tratamento de roupas	5%
4. Serviços de saúde – Grupo I a) Serviços de enfermagem (não inclui material utilizado); b) Apoio na aquisição de bens e serviços; c) Tratamentos de fisioterapia (não inclui material utilizado);	5%
5. Serviços de saúde – Grupo II - Serviços do grupo I + Acompanhamento médico e prescrição de receituário	10%
Por cada serviço de apoio domiciliário complementar contratualizado	5%

2. Até ao final do 1º trimestre de cada ano civil o CENTRO DE DIA emite a Tabela de Comparticipações Por Serviços para o ano a decorrer, onde deve constar as percentagens por cada tipo de serviços e cuidados prestados, de acordo com a tabela do número anterior; assim como o preçário a aplicar a serviços complementares/extraordinários e não incluídos na comparticipação mensal.

3. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 12ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

4. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;

b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

6. Em caso de alteração à tabela em vigor o utente e seu responsável/representante legal será avisado com aviso prévio 30 dias antes da sua entrada em vigor.

7. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social por mais de um elemento do agregado familiar;

### NORMA 18ª

#### MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;

2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

### NORMA 19ª

#### PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês seguinte a que respeita, nos serviços administrativos da Instituição;

2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado aquando do pagamento da mensalidade.

3. Perante ausências de pagamento superiores a 60 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.

4. O valor da mensalidade referente aos dias frequentados no 1º mês na resposta social, é calculado pela lógica da proporção.



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

**NORMA 20ª**  
**PLANO INDIVIDUAL**

1. Para cada utente é elaborado um Plano Individual, onde constam os diferentes domínios de intervenção individual.
2. A sua elaboração, implementação, avaliação e revisão é realizada pela equipa técnica com a participação do utente e/ou familiar/ pessoa significativa, sendo assegurado, sempre que necessário, a articulação com os colaboradores da Instituição ou outras pessoas ou entidades e serviços exteriores.
3. O Plano Individual é elaborado de acordo com a avaliação das necessidades e expectativas do utente, e dele constam os objetivos e atividades de intervenção, respetivas formas e períodos de avaliação/revisão, identificação de serviços e cuidados a prestar, assim como a identificação das pessoas envolvidas e responsáveis neste processo.
4. O Plano Individual é avaliado e revisto semestralmente, e sempre que se justifique, com base nos resultados da prestação dos serviços.
5. Sempre que seja identificada a necessidade de um cuidado ou serviço não disponível na Instituição, esta desenvolverá as diligências necessárias para encaminhar o utente para um serviço externo adequado, sempre de acordo com os interesses e expectativas do utente e familiar/pessoa responsável.
6. Cada serviço ou cuidado prestado ao utente deverá respeitar o definido no seu Plano Individual.

**NORMA 21ª**  
**ALIMENTAÇÃO**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, almoço, lanche e lanche ajantarado, de segunda-feira a sábado;
2. Poderá ser servido o almoço ao domingo, para consumo no domicílio, considerado neste caso como um serviço suplementar;
3. As refeições por via da regra são servidas no refeitório;
4. Em caso de incapacidade ou de anormal incomodidade, as refeições poderão ser servidas na residência ou em qualquer outro lugar que o CSNSC julgue conveniente e adequado;
5. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
6. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;

**NORMA 22ª**  
**ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA**

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O CENTRO DE DIA não administrará qualquer medicação sem evidência da prescrição médica, incluindo medicação em SOS, mesmo que não sujeita a receita médica.
3. O CENTRO DE DIA procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, sensibilizando para isso os familiares e/ou voluntários.
4. A aquisição da medicação é sempre da responsabilidade do utente ou familiar responsável, excetuando-se os casos de ausência ou indisponibilidade da família ou pessoa responsável.

**NORMA 23ª**  
**ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente;
2. Os utentes do CENTRO DE DIA podem contratualizar os cuidados de enfermagem e de medicina geral da Instituição, considerado neste caso como serviços suplementares, Estes



## **Centro Social de Nossa Senhora da Conceição - Aldeia do Carvalho**

utentes devem no entanto manter o seu contacto com o seu médico de família no seu Centro de Saúde,

3. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;

4. Em caso de urgência e necessidade de recorrer a serviços de saúde externos (Centro de Saúde e Hospital) o CSNSC advertirá de imediato o familiar responsável para que este, tão rapidamente quanto possível, tome conta da situação que é de sua inteira responsabilidade,

5. Aos pontos nº 3 e 4 desta norma, exceptua-se as situações de comprovada ausência ou indisponibilidade do familiar ou pessoa responsável em tomar conta da situação. Nestes casos a Instituição, sujeita à disponibilidade dos seus recursos humanos e físicos, promoverá esse transporte e acompanhamento;

6. As despesas com consultas, exames auxiliares de diagnóstico, transportes e acompanhamento do utente daí decorrentes são da inteira responsabilidade do utente.

### **NORMA 24ª**

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

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho assistido, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do utente.

### **NORMA 25ª**

#### **TRATAMENTO DA ROUPA**

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.

2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente ou na sede da Instituição e corresponde a um serviço diário.

3. A prestação do serviço obriga a uma marcação prévia de todas as roupas de uso pessoal. Esta marcação deverá ser feita mediante a costura de etiqueta com o número de identificação que for atribuído pela Instituição;

4. Deverão ser evitadas as roupas de uso pessoal, com malhas delicadas e com indicações de lavagem específicas (lavagem à mão, lavagem a seco, outras);

5. O tratamento de roupas não consideradas neste serviço está sujeita a análise e aprovação da Direção da Instituição.

### **NORMA 26ª**

#### **APOIO PSICOSSOCIAL**

1. O utente tem acesso gratuito a acompanhamento e aconselhamento psicossocial com vista a diminuir os seus sentimentos de solidão e abandono por um lado, e promover o seu bem-estar psicológico e social, por outro.

2. O apoio psicossocial é prestado por um Técnico Superior de Serviço Social, que em situações mais graves orienta o utente para um acompanhamento especializado;

### **NORMA 27ª**

#### **ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS**

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pelo CENTRO DE DIA constam do Plano Anual de Atividades de Desenvolvimento Pessoal e Social (PAADPS);

2. O PAADPS é elaborado consoante a avaliação de necessidades e expectativas dos utentes, planos de atividades organizacionais e recursos existentes;

3. Semanalmente, é afixado um mapa de atividades semanal, com a descrição, período e local de realização das atividades;

4. É da responsabilidade do utente e/ou familiar/ pessoa significativa a decisão de participação nas atividades propostas;



## Centro Social de Nossa Senhora da Conceição - Aldeia do Carvalho

5. As atividades poderão ser gratuitas ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família;
6. Quando existem alterações ao PAADPS os utentes e/ou familiar/ pessoa significativa são informados pessoalmente ou através do respetivo registo de alteração no mapa semanal de atividades;
7. Quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo é sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer;
8. Durante os passeios ao exterior os utentes são sempre acompanhados por funcionários da Instituição.

### NORMA 28ª

#### TRANSPORTES ENTRE O DOMICÍLIO E O CENTRO DE DIA

1. O serviço de transporte entre o domicílio e o CENTRO DE DIA é prestado diariamente, no período da manhã (entre as 07.30h e as 09.30h) e no período da tarde (entre as 17.00h e as 19.00h), sujeito aos horários e percursos disponíveis e acordados aquando da celebração do contrato de prestação de serviços;
2. Cabe ao utente e/ou responsável/significativo a responsabilidade de providenciar que no período da manhã o utente esteja pronto à hora da passagem da carrinha no domicílio;
3. Caso a Instituição não possa substituí-lo neste serviço, deve o familiar providenciar o transporte e acompanhamento do utente nas deslocações entre o CENTRO DE DIA e o domicílio;
4. Não são prestados serviços de transporte entre o domicílio e o CENTRO DE DIA fora dos horários de transporte estabelecidos.
5. O valor dos transportes é fixado anualmente pela Direção da Instituição, devendo o valor estipulado ser inferior ao praticado nas redes lucrativas de transportes.

### NORMA 29ª

#### PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

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

### NORMA 30ª

#### OUTROS SERVIÇOS

O CENTRO DE DIA com vista a satisfação das necessidades e expectativas dos utentes assegura ainda a prestação de um conjunto de cuidados ou serviços considerados complementares, nomeadamente:

- a) **Consultas Médicas na Instituição:** Serviço prestado por profissional de medicina geral e familiar, responsável pelo acompanhamento da situação clínica do utente;
- b) **Serviços de Fisioterapia e Reabilitação:** Serviços prestados por profissional de Fisioterapia, responsável pela execução de tratamentos fisiátricos (fisioterapia, massagem, treino de equilíbrio e marcha, treino de atividades de vida diária, etc).
- c) **Serviços de Enfermagem na Instituição:** Serviços prestados por profissional de Enfermagem.
- d) **Higiene habitacional:** Consiste na arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.
- e) **Teleassistência:** Serviço prestado através da utilização de um sistema eletrónico que pretende aumentar a segurança do utente, quer dentro ou fora das instalações da Instituição, nomeadamente através de várias funcionalidades como sensor de queda, botão SOS, localização em tempo real (com GPS assistido), botões de ligação rápida ou sensor de frequência cardíaca, dependendo do equipamento pretendido. Trata-se de um serviço que requer a parceria com uma entidade externa comercializadora do



## Centro Social de Nossa Senhora da Conceição - Aldeia do Carvalho

- equipamento. A Instituição assegura o apoio nas diligências e acompanhamento necessário na aquisição e utilização do serviço;
- f) **Apoio no acesso a direitos, bens e serviços:** A Instituição assegura ao utente o apoio na aquisição e cumprimento de obrigações legais, acesso a apoios e benefícios sociais, assim como a bens e serviços do seu interesse e necessidade.
  - g) **Transportes e acompanhamento:** No caso de ausência ou indisponibilidade de um familiar ou pessoa responsável pelo utente, a Instituição poderá prestar o serviço de transporte e respetivo acompanhamento nas suas deslocações ao exterior, para possível acesso a bens e serviços identificados como necessários à satisfação das necessidades e expectativas do utente.
  - h) **Cuidados de Imagem:** A Instituição assegura a prestação de cuidados de imagem na Instituição, quer através da prestação deste cuidados pelos colaboradores, quer em casos específicos, possibilitando a vinda de um profissional habilitado à Instituição.

### CAPÍTULO V RECURSOS HUMANOS

#### NORMA 31ª PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao CENTRO DE DIA encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

#### NORMA 32ª DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica deste CENTRO DE DIA compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O/A Diretor/a Técnico/a é substituído/a, nas suas ausências e impedimentos, por um dos elementos do quadro de pessoal, por si indicado.

#### NORMA 33ª VOLUNTÁRIOS

A instituição poderá receber voluntários desde que reúnam as condições de inscrição e cumpram os direitos e deveres que lhes assiste, definidos neste regulamento.

São condições de inscrição no Voluntariado:

- a) Ter idade superior a 15 anos;
- b) Disponibilidade de tempo destinado ao Voluntariado, oferecendo somente o tempo que pode efetivamente dar;
- c) Equilíbrio psicossocial, visto que os seus problemas nunca devem influenciar na sua ação com o outro;
- d) Vocação;
- e) Honestidade, sinceridade e interesse na ação;
- f) Consciência das suas aptidões e limitações;
- g) Respeitar os outros: utentes, profissionais e colegas;
- h) Ter permanente o objetivo do voluntariado.

### CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES



**NORMA 34ª**  
**DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES**

1. São **direitos dos utentes**:
  - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
  - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
  - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
  - e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
  - f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  - g) Ter acesso à ementa semanal;
  - h) À inviolabilidade da correspondência;
  - i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
  - j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde
2. São **deveres dos utentes**:
  - a) Colaborar com a equipa do CENTRO DE DIA na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
  - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do CENTRO DE DIA e os dirigentes da Instituição;
  - c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
  - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
  - e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
  - f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do CENTRO DE DIA, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
  - g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

**NORMA 35ª**

**DIREITOS E DEVERES DO REPRESENTANTE LEGAL/FAMILIAR**

- 1) São **direitos do representante legal/familiar**:
  - a) Obter informação adequada sobre o utente de que é responsável;
  - b) Efetuar visitas de acordo com o estabelecido no regulamento de funcionamento;
  - c) Participar nas ações promovidas pelo CENTRO DE DIA, destinadas às famílias dos utentes
- 2) São **deveres do representante legal/familiar**:
  - a) Satisfazer dos quantitativos mensais ou outras eventuais despesas para com a Instituição;
  - a) Garantir o apoio e acompanhamento dos utentes a consultas, análises e tratamentos no exterior, bem como nas situações de internamento hospitalar.
  - b) Cooperar com o CENTRO DE DIA na procura do bem-estar do utente informando-se sobre o seu estado de bem-estar e saúde e partilhando no seu aniversário e outras datas festivas.
  - c) Aceitar para si todas as cláusulas do contrato de prestação de serviços, que não sejam de natureza pessoal do utente, não podendo fazê-lo cessar para si, sem que seja cessado conjuntamente para o utente;
  - d) Assinar o contrato de prestação de serviços e outros documentos necessários, sempre que o utente não o possa fazer, por quaisquer razões físicas ou psíquicas.





## **Centro Social de Nossa Senhora da Conceição - Aldeia do Carvalho**

### **NORMA 36ª**

#### **DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

##### **1. São direitos da Instituição:**

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo 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 37ª**

#### **DEVERES DA INSTITUIÇÃO PARA COM COLABORADORES/ESTAGIÁRIOS**

##### **1. Sem prejuízo de outras obrigações, a Direção deve:**

- a) Respeitar e tratar com urbanidade e probidade o colaborador/estagiário;
- b) Pagar pontualmente a retribuição, que deve ser justa e adequada ao trabalho;
- c) Proporcionar boas condições de trabalho, tanto do ponto de vista física como moral;
- d) Contribuir para a elevação do nível de produtividade do colaborador/estagiário, nomeadamente proporcionando-lhe formação e respeitando as categorias profissionais.
- e) Respeitar a autonomia técnica do colaborador/estagiário que exerça atividades cuja regulamentação profissional a exija;
- f) Possibilitar o exercício de cargos em organizações representativas dos colaboradores;
- g) Prevenir riscos e doenças profissionais, tendo em conta a proteção da segurança e saúde do colaborador/estagiário, devendo indemnizá-lo dos prejuízos resultantes de acidentes de trabalho, através do seguro de acidentes de trabalho;
- h) Adotar, no que se refere à higiene, segurança e saúde no trabalho, as medidas que decorram, para o estabelecimento ou atividade, da aplicação das prescrições legais e convencionais vigentes;
- i) Fornecer ao colaborador/estagiário a informação e a formação adequadas à prevenção de riscos de acidente e doença;
- j) O empregador tem o dever de informar o colaborador/estagiário sobre aspetos relevantes do contrato de trabalho.
- k) Quando a natureza da atividade para que o colaborador/estagiário é contratado envolver a prática de negócios jurídicos, o contrato de trabalho implica a concessão àquele dos necessários poderes, salvo nos casos em que a lei expressamente exigir instrumento especial.



## **Centro Social de Nossa Senhora da Conceição - Aldeia do Carvalho**

- l) Informar por escrito as funções e responsabilidades dos colaboradores/estagiários.
- m) Indicar expressamente que tem autorização para conduzir as viaturas da Instituição.
- n) Fazer cumprir este regulamento e o Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

### **NORMA 38ª**

#### **DEVERES DOS COLABORADORES/ESTAGIÁRIOS PARA COM A INSTITUIÇÃO**

1. Sem prejuízo de outras obrigações, o Colaborador deve:
  - a) Respeitar e tratar com urbanidade e probidade o empregador, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
  - b) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
  - c) Realizar trabalho com zelo e diligência;
  - d) Cumprir as ordens e instruções do empregador em tudo o que respeite à execução e disciplina do Trabalho, salvo na medida em que mostrem contrarias aos seus direitos e garantias;
  - e) Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações referentes à sua organização, métodos de produção ou negócios;
  - f) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho que lhe forem confiados pelo empregador;
  - g) Promover ou executar todos os atos tendentes à melhoria da produtividade da Instituição;
  - h) Cooperar, na Instituição, para a melhoria do sistema de segurança, higiene e saúde no trabalho, nomeadamente por intermédio dos representantes dos colaboradores/estagiários eleitos para esse fim;
  - i) Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas nas disposições legais ou convencionais aplicáveis, bem como as ordens dadas pelo empregador;
  - j) Cumprir o regulamento e normas internas.

### **NORMA 39ª**

#### **DIREITOS E DEVERES DE VOLUNTÁRIOS**

1. São direitos dos voluntários:
  - a) Receber apoio no desempenho do seu trabalho;
  - b) Tem direito a usar as instalações que estiverem destinadas ao serviço;
  - c) Exercer o seu trabalho de voluntário em condições de higiene e segurança;
  - d) Estabelecer com a Instituição um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário que vai desenvolver;
  - e) Ser ouvido na preparação das atividades no desenvolvimento do trabalho voluntário, isto é, tem direito a usar a palavra para expor sugestões ou propostas que julguem úteis ao de funcionamento da resposta social de CENTRO DE DIA;
  - f) Por motivos justificados pode o voluntário solicitar a suspensão temporária, não superior a um ano, da sua atividade de voluntário. Se a sua suspensão for por mais tempo, deverá, quando regressar, fazer nova admissão.
  - g) A qualidade de Voluntário é compatível com a de membro dos corpos sociais e de beneficiário da Instituição.
2. São deveres dos voluntários:
  - a) Ter em conta os princípios deontológicos por que se rege a atividade da Instituição, nomeadamente o respeito pela vida privada;
  - b) Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
  - c) Atuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações;
  - d) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário;
  - e) Observar e respeitar as normas que regulam o funcionamento do Instituição;
  - f) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
  - g) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
  - h) Colaborar com a Direção, profissionais, técnicos e colegas da Instituição;



## **Centro Social de Nossa Senhora da Conceição - Aldeia do Carvalho**

- i) Comunicar prontamente ao responsável pelo serviço qualquer ocorrência ou situação que julgue anormal.
- j) Não intervir, no utente, sem orientação do responsável ou auxiliar;
- k) Colaborar com os profissionais, quando solicitado, em situações que forem da sua competência.

### **CAPÍTULO VII CONTRATUALIZAÇÃO DE SERVIÇOS**

#### **NORMA 40ª CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e/ou com os seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

#### **NORMA 41ª INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

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 previsto, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo utente, com 15 dias de antecedência;
3. Haverá lugar a uma redução de 25% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente justificado por motivos de doença (internamento hospitalar, ausência para realização de tratamentos de saúde), exceder 15 dias seguidos.
4. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência exceder os 15 dias seguidos e o motivo da ausência não se enquadre na justificação mencionado no ponto anterior,
5. No caso destes 15 dias incluírem a mudança de mês a redução prevista será aplicada no mês seguinte.

#### **NORMA 42ª CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 15 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.
3. À Direção cabe o direito de suspender ou cessar o contrato de prestação de serviços:
  - a) Sempre que o utente grave ou reiteradamente, viole as regras constantes neste regulamento;



## **Centro Social de Nossa Senhora da Conceição - Aldeia do Carvalho**

b) Por virtude do agravamento do estado de saúde do utente e este necessite de cuidados especiais ou seja fator de perturbação do bem-estar dos restantes utentes da Instituição.

4. A decisão de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços é da competência da Direção do CENTRO DE DIA, sob parecer da Direção Técnica, após prévia audição do utente e do respetivo agregado familiar, na pessoa do responsável, devendo ser-lhes notificada.

### **CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**

#### **NORMA 43ª**

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

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

#### **NORMA 44ª**

##### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

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

#### **NORMA 45ª**

##### **LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

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

#### **NORMA 46ª**

##### **GESTÃO DE CHAVES DO DOMICILIO DO UTENTE**

Caso seja solicitado, pelo utente e/ou representante à Instituição, a guarda de chaves do domicílio do utente, dever-se-á preencher o documento criado para o efeito, onde deverão ficar registadas as condições acordadas entre as partes, relativamente à gestão de chaves do domicílio do utente. Este documento deverá ser assinado pelas partes e arquivado no Processo Individual de Utente.

#### **NORMA 47ª**

##### **COOPERAÇÃO**

O CSNSC privilegiará formas atuantes de convivência e cooperação com a comunidade envolvente do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, designadamente, com as famílias dos utentes, com outras instituições particulares de solidariedade social, associações culturais, recreativas, económicas, empresas e escolas e, ainda, com os serviços de segurança social e de saúde, bem como com as autarquias locais.

#### **NORMA 48ª**

##### **RESOLUÇÃO DE DIFERENDOS**

O foro da Comarca da Covilhã será, com exclusão de qualquer outro, o competente para a resolução de eventuais conflitos que possam surgir entre a Instituição e seus utentes e respectivos agregados familiares em matéria de aplicação, interpretação ou integração das regras constantes do presente regulamento.



## Centro Social de Nossa Senhora da Conceição - Aldeia do Carvalho

### CAPÍTULO IX DISPOSIÇÕES FINAIS

#### NORMA 49ª

##### ALTERAÇÕES DO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente Regulamento entra em vigor 30 dias após ter sido comunicado à Segurança Social, devendo ser revisto sempre que, se verificarem alterações no funcionamento do CENTRO DE DIA, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Toda e qualquer alteração ou suplemento a este Regulamento Interno será a este devidamente anexado e afixado em local visível, por um período não inferior a 30 dias, podendo ser consultado nos placares principais da Instituição.

#### NORMA 50ª

##### INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

#### NORMA 51ª

##### ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 01/07/2020.

### CAPÍTULO X CONTROLO DE REVISÕES E APROVAÇÃO

Data	Revisão	Conteúdo da Revisão
2006	00	Versão original
22/04/2015	01	Revisão Geral
07/04/2020	02	Revisão da norma 17ª

Centro Social N.ª S.ª da Conceição  
de Aldeia do Carvalho

Direção

19/05/2020





**Centro Social de Nossa Senhora da Conceição - Aldeia do Carvalho**

**DECLARAÇÃO**

.....

.....(nome declarante), na  
qualidade de ..... (\*) do CENTRO DE DIA, declara que tomou  
conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não  
tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

..... de ..... de 20.....

.....

(Assinatura do declarante)

(\*) – Utente ou adaptar caso seja um familiar responsável a assumir o contrato