# REGULAMENTO INTERNO

## RESPOSTA SOCIAL: *CENTRO DE DIA*

## Índice

REGULAMENTO INTERNO ..... 4
RESPOSTA SOCIAL - CENTRO DE DIA ..... 4
CAPÍTULO I -DISPOSIÇÕES GERAIS ..... 4
NORMA 1ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO ..... 4
NORMA 2ª – LEGISLAÇÃO E ORIENTAÇÕES TÉCNICAS APLICÁVEIS ..... 4
NORMA 3ª - DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS ..... 5
NORMA 4ª - CUIDADOS E SERVIÇOS ..... 7
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES ..... 8
NORMA 5ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO ..... 8
NORMA 6ª – INSCRIÇÃO ..... 8
NORMA 7ª – ADMISSÃO ..... 9
NORMA 8ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO ..... 9
NORMA 9ª - PROCESSO DE ADMISSÃO ..... 10
NORMA 10ª - ACOLHIMENTO DOS/DAS NOVOS/AS UTENTES ..... 11
NORMA 11ª - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE ..... 12
CAPÍTULO III - FUNCIONAMENTO DA RESPOSTA ..... 13
NORMA 12ª - HORÁRIOS ..... 13
NORMA 13ª - CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA* ..... 13
NORMA 14ª - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES ..... 16
NORMA 15ª - MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR ..... 17
NORMA 16ª - PAGAMENTO DE MENSALIDADES ..... 18
CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS ..... 19
NORMA 17ª - ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA ..... 19
NORMA 18ª – ALIMENTAÇÃO ..... 19
NORMA 19ª – ADMINISTRAÇÃO/ CONTROLE DA MEDICAÇÃO PRESCRITA ..... 20
NORMA 20ª - ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE ..... 21
NORMA 21ª - CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM ..... 21
NORMA 22ª - TRATAMENTO DA ROUPA ..... 21
NORMA 23ª - TRANSPORTE ..... 22
NORMA 24ª - HIGIENE HABITACIONAL ..... 22
NORMA 25ª - MARCAÇÃO DE CONSULTAS, EXAMES E ANÁLISES CLÍNICAS ..... 22
NORMA 26ª - PEQUENAS ALTERAÇÕES E REPARAÇÕES NO DOMICILIO ..... 22
NORMA 27ª - APOIO NAS ACTIVIDADES DO QUOTIDIANO ..... 22
NORMA 28ª - ENCAMINHAMENTO PARA ESTRUTURAS DA REDE EXISTENTES ..... 23

NORMA 29ª - DISPONIBILIZAÇÃO DE AJUDAS TÉCNICAS ..... 23
NORMA 30ª - ACOMPANHAMENTO E APOIO NA ALIMENTAÇÃO ..... 23
CAPÍTULO V - RECURSOS HUMANOS ..... 23
NORMA 31ª - QUADRO DE PESSOAL ..... 23
NORMA 32ª - DIREÇÃO GERAL E COORDENAÇÃO TÉCNICA ..... 24
CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES ..... 24
NORMA 33ª - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES ..... 24
NORMA 34ª - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO ..... 26
NORMA 35ª - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE ..... 27
NORMA 36ª - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ..... 28
NORMA 37ª - INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE 28
NORMA 38ª - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTAVEL AO PRESTADOR ..... 28
NORMA 39ª – PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÕES ..... 29
NORMA 40ª - LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS ..... 30
NORMA 41ª - ADMINISTRAÇÃO DE PECÚLIO ..... 30
CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS ..... 30
NORMA 42ª - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO ..... 30
NORMA 43ª - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS ..... 31
NORMA 44ª – ESTADOS DE EXCEÇÃO ..... 31
NORMA 45ª - PROTEÇÃO DE DADOS ..... 31
NORMA 46ª - ENTRADA EM VIGOR ..... 32

# REGULAMENTO INTERNO

## *Enquadramento*

O Centro Social do Tourigo – IPSS é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, registada com o número 55/93 da D.G.A.S, de 13 de janeiro de 1993. É, também, uma Pessoa de Utilidade Pública, número 500941351, com registo no Diário da República, nº 251, datado de 26 de outubro de 1993.

Tem sede na Rua do Calvário nº 119 – Tourigo, sendo o seu objetivo principal o apoio à terceira idade, através do funcionamento das respostas sociais de Centro de Dia (CD) e de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), assim como, o apoio a crianças através da resposta de Apoio á infância (AI) e da proteção de pessoas vulneráveis em Outros Apoios Sociais (OAS).

O Centro Social do Tourigo – IPSS, tem acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu, desde abril de 2005, para a resposta social de CENTRO DE DIA.

## RESPOSTA SOCIAL - CENTRO DE DIA

### CAPÍTULO I -DISPOSIÇÕES GERAIS

### NORMA 1ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O presente regulamento interno define as regras de funcionamento da resposta social de Centro de Dia que devem ser cumpridas pelos/as utentes, familiares de referência e demais partes interessadas nesta resposta social.

### NORMA 2ª – LEGISLAÇÃO E ORIENTAÇÕES TÉCNICAS APLICÁVEIS

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:

**LEGISLAÇÃO E ACORDO DO COOPERAÇÃO**

**1 -** Decreto–Lei n.º 172 A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;

**2 -** Decreto–Lei n. 126-A/2021 de 31/12, altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais e procede à terceira alteração do Decreto-Lei n.64/2007, de 14 de Março;

**3 –** Portaria n. 196-A/2015 de 01/07, define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P. e as Instituições Particulares de Solidariedade Social ou legalmente equiparadas. A Portaria n. 218-D/2019 de 15/07 procede à segunda alteração à Portaria n. 196-A/2015 de 01/07;

**4 –** Compromisso de cooperação para o sector social e solidário para o biénio de 2021-2022;

**5**- Contrato Coletivo de Trabalho IPSS – Instituições Particulares de Solidariedade Social

**6 -** Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia (não é um documento com força de lei, tendo a natureza de um guião Técnico);

**ORIENTAÇÕES TÉCNICAS**

**7 -** Circulares de orientação técnica;

## NORMA 3ª - DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

**1 –** Destinatários: pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na Norma 4.ª – Cuidados e Serviços e queiram reduzir o seu isolamento e aumentar os laços de convívio e abertura à comunidade.

**2 –** Objectivos:

**2.1 -** Fomentar a permanência do idoso na sua área de residência ou o mais próximo possível do seu domicílio;

**2.2 -** Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;

**2.3 -** Assegurar um atendimento e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;

**2.4 -** Promover a dignidade da pessoa proporcionando a estimulação da memória, o respeito pela sua história, cultura e espiritualidade e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;

**2.5 -** Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento activo;

**2.6 –** Promover a saúde, a participação e a segurança no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e ao contacto com novas tecnologias;

**2.7 -** Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;

**2.8 -** Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da auto estima e oportunidades para a mobilidade e actividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e as recomendações médicas de cada pessoa;

**2.9 -** Promover um ambiente de segurança física e afectiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;

**2.10 -** Promover a interacção com ambientes estimulantes, promovendo e estimulando as capacidades de cada utente, promovendo a quebra da rotina e estimulando a manutenção do gosto pela vida;

**2.11 -** Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;

**2.12 -** Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;

**2.13 -** Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;

**2.14 -** Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;

**2.15 -** Promover relações com a comunidade e na comunidade;

**2.16 -** Dinamizar as relações inter-geracionais.

## NORMA 4ª - CUIDADOS E SERVIÇOS

Prestação dos seguintes cuidados e serviços:

**1 –** Nutrição e alimentação, nomeadamente o pequeno-almoço, almoço, lanche e reforço para jantar (uma sopa, futa e pão para casa), assim como, o acompanhamento/apoio nas refeições;

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

**3 –** Administração/ controle de fármacos quando prescritos;

**4 -** Articulação com os serviços locais de saúde, quando solicitado marcação de consultas, exames, análises clinicas com transporte e acompanhamento;

O Centro de Dia, pode ainda assegurar:

**5 -** Cuidados de higiene pessoal;

**6 -** Cuidados de imagem;

**7 -** Tratamento de roupa;

**8 -** Higiene habitacional;

**9 –** Transporte e acompanhamento a consultas e exames médicos;

**10 -** Apoio nas actividades do quotidiano (ida às compras, compra de medicamentos, ida ao cabeleireiro e outros);

**11 -** Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;

**12 -** Outros em função das necessidades dos utentes e da disponibilidade/ capacidade da instituição.

Os cuidados e serviços são prestados em todos os dias úteis e aos fins-de-semana (domiciliados).

## CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

### NORMA 5ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

Condições de admissão:

**1 -** Idade igual ou superior a 65 anos, podendo haver excepções após avaliação dos técnicos da Instituição;

**2 -** Vontade expressa do requerente ou dos familiares com quem coabite e dos quais dependa direta ou indiretamente.

**3 -** Abandono por parte da família (idosos sem apoio familiar);

**4 -** Isolamento pessoal;

**5 -** Isolamento geográfico;

**6 -** Conflito familiar, marginalização, exclusão.

### NORMA 6ª – INSCRIÇÃO

**1 -** Para efeito de inscrição, o/a utente preenche uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do seu processo e onde são registados o tipo de serviços pretendidos (quando não é possível o utente preencher esta ficha deverá ser preenchida pela pessoa da instituição que está a fazer o atendimento), devendo fazer prova das declarações efectuadas, através da entrega de cópias dos seguintes documentos:

**1.1 –** Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do/a utente e do/da representante legal (quando aplicável);

**1.2 -** Cartão de Beneficiário da Segurança Social do/a utente e do/a representante legal (quando aplicável);

**1.3 -** Comprovativos dos rendimentos do/a utente e agregado familiar;

**1.4** – Outros documentos: exigíveis no caso de se concretizar a admissão;

**2 -** A ficha de inscrição (disponível nesta instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nas instalações do CST – IPSS, no seguinte horário de atendimento das 9:00 horas às 17:00 horas.

## NORMA 7ª – ADMISSÃO

**1 -** Para efeito de admissão, o/a utente preenche uma ficha de admissão que constitui parte integrante do seu processo (quando não é possível o utente preencher esta ficha deverá ser preenchida pela pessoa da instituição que está a fazer o atendimento), devendo fazer prova das declarações efectuadas, através da entrega de cópias dos seguintes documentos:

**1.1 –** Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do/a utente e do/da representante legal, quando necessário;

**1.2 -** Cartão de Contribuinte do/a utente e do/a representante legal, quando necessário;

**1.3 -** Cartão de Beneficiário da Segurança Social do/a utente e do/a representante legal, quando necessário;

**1.4 -** Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou do subsistema a que o/a utente pertença;

**1.5 -** Comprovativos dos rendimentos do/a utente e agregado familiar;

**2 -** A ficha de admissão (disponível nesta instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nas instalações do CST – IPSS, no seguinte horário de atendimento das 9:00 horas às 17:00 horas;

**3 -** Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

**4 -** Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação dos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta num prazo máximo de 10 dias.

## NORMA 8ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

Critérios de prioridade na admissão dos utentes:

**1 –** Pessoas com carência económica; mais desfavorecidas e desprovidas de estruturas familiares de apoio;

**2 -** Impossibilidade dos/as clientes/ utentes se bastarem a si próprios com a qualidade mínima indispensável;

**3 –** Hospitalização do individuo ou familiar que presta assistência ao utente, ou, outra situação de emergência;

**4 –** Residentes na área geográfica de intervenção social;

**5 –** Situações encaminhadas por outras instituições;

**6 –** Abandono por parte da família;

**7 -** Isolamento pessoal;

**8 -** Isolamento geográfico;

**9 -** Conflito familiar, marginalização, exclusão.

## NORMA 9ª - PROCESSO DE ADMISSÃO

**1 –** O pedido de admissão é registado e analisado pela Diretora Técnica da instituição, 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 –** A aprovação da admissão e da mensalidade a pagar é da competência da Direção do CST – IPSS, após análise do parecer técnico da Diretora Técnica;

**3 -** Da decisão é dado conhecimento ao/à utente ou seu representante legal no prazo máximo de 5 dias;

**4 -** Após decisão da admissão do/a candidato/a, proceder-se-á à abertura de um processo individual da responsabilidade da Diretora Técnica, que terá por objectivo, permitir o estudo/ diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;

**5 -** Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica e a autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;

**6 –** Os/as utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão;

**7 –** Na admissão é formalizado por escrito um contrato de prestação de serviços nos termos dos serviços acordados entre as partes;

**8 -** O contrato identifica os direitos e deveres de ambas as partes e define o valor mensal a pagar, os serviços incluídos na mensalidade, o local da prestação de serviços, e situações em que ocorre a cessação da prestação de serviços.

**9 -** O contrato é elaborado em 2 vias, uma fica arquivado no dossier individual do/a utente num armário para o efeito e a outra via é entregue ao/a utente ou a/o sua/seu representante legal.

**10 -** Sempre que se justifique ou seja necessário alterar o contrato é elaborado um aditamento que é assinado pelas partes.

**11 –** É, também, entregue ao/à utente o regulamento interno da resposta social que irá frequentar. Este é assinado e a parte da assinatura é destacada e arquivada no processo individual como comprovativo, "O utente x da resposta social x 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."

12 – É, ainda, entregue ao /à utente o Regulamento Proteção de Dados Pessoais, em que utente dá o consentimento para a utilização de dados pessoais, nomeadamente para a gestão dos serviços contratualizados e faturação. Este é assinado e a parte da assinatura é destacada e arquivada no processo individual, "O utente x com a identificação x declara que tomou conhecimento das informações relacionadas com o regulamento protecção de dados pessoais.

## NORMA 10ª - ACOLHIMENTO DOS/DAS NOVOS/AS UTENTES

**1 -** O acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:

**1.1 -** Definição dos serviços a prestar ao/à utente, após avaliação das suas necessidades;

**1.2 -** A Diretora Técnica apresentará o/a novo/a utente / cliente aos outros utentes que já frequentam a resposta social, aos trabalhadores, esclarece-lhes as dúvidas e reforça toda a informação necessária. Em caso de ausência da Diretora Técnica, esta delegará o acolhimento no Encarregado Geral;

**1.3 –** Repetição das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente regulamento;

**1.4 –** Visita e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação de cuidados e serviços;

**1.5 -** Avaliação dos riscos que importa minimizar como o receio da mudança articulada com a eventual rejeição à integração;

**1.6 –** Respeitar na integração o caracter e a personalidade do/a novo/a utente/ cliente, a sua história de vida, a relação com a sua família, com as pessoas do seu círculo afectivo e com a Comunidade;

**1.7 -** Elaboração, do relatório do programa de acolhimento sobre o processo de integração e adaptação do/a cliente/ utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;

**2.** Se, durante este período, o/a cliente/ utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do/a utente, procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao/à utente, de rescindir contrato.

## NORMA 11ª - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

**1 –** É elaborado um processo individual, confidencial (podendo ser consultado pelo próprio ou elemento familiar responsável), devidamente organizado e actualizado e que evidencia o acompanhamento do utente ao longo da sua relação com o Centro de Dia.

É constituído pelas seguintes informações / documentos:

**Processo de Candidatura**

**1.1 -** Identificação e contato do cliente;

**1.2 -** Data de início da prestação de serviços;

**1.3 -** Identificação e contato do familiar ou representante legal;

**1.4 -** Identificação e contato do Médico assistente;

**1.5 -** Identificação da situação social;

**1.6 -** Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma e salvaguardados os dados pessoais de saúde;

**Processo de Admissão e Acolhimento**

**1.7 -** Contrato de prestação de serviços

**1.7 -** Programação dos cuidados e serviços;

**Processo de Acompanhamento**

**1.8 -** Registo dos períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;

**1.9 -** Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;

## CAPÍTULO III - FUNCIONAMENTO DA RESPOSTA

### NORMA 12ª - HORÁRIOS

**1 -** A reposta social Centro de Dia funciona todos os dias úteis das 8:00 horas às 17:30 horas, encerra aos feriados e fins-de-semana.

**2 -** O horário de funcionamento dos serviços administrativos é: 2ª a 6ª feira das 09:00 horas às 13:00 horas e das 14:00 horas às 17:30.

### NORMA 13ª - 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 -** 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:

**2.1 -** Conjugue, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;

**2.2 -** Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;

**2.3 -** Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;

**2.4 -** Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;

**2.5 -** 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:

**3.1 -** Do trabalho dependente;

**3.2 -** 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);

**3.3 -** 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;

**3.4 -** De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência).

**3.5 -** Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)

**3.6 -** Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, 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 actualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportada a 31 de dezembro do ano relevante.

**3.7 -** Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respectivo 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.

**3.8 -** De capitais – rendimentos definidos no art. 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros activos 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, á data de 31 dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

**3.9 -** Outras fontes de rendimento (exceto de 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:**

**4.1 -** O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

**4.2 -** O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;

**4.3 -** Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;

**4.4 -** As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

**4.5 -** As falsas declarações ou consciente omissão de rendimentos levará à exclusão da prestação de serviços ao utente.

## NORMA 14ª - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

**1 –** Serviços base e serviços extra

| **Tipologia de Serviços** | | | **Percentagem s/ valor do *Rendimento per capita*** |
|---|---|---|---|
| Transporte utente domicilio/ CD /domicilio), alimentação (pequeno-almoço, almoço, lanche, reforço para o jantar), apoio na alimentação, higiene pessoal, controlo medicação mais rastreio à saúde em geral, participação nas actividades lúdicas e recreativas e de estimulação cognitiva e motora, marcação de consultas e exames médicos, disponibilização de ajudas técnicas, apoio nas actividades do quotidiano e permanência nas instalações do centro de Dia no horário da resposta social. | | | **45%** |
| **Serviços Extras** | Refeições fim-de-semana | _____ | **Acresce 7%** |
| | Tratamento roupa | 1x semana (Recolha e entrega) | **Acresce 5%** |
| | Higiene habitacional | 1x semana | **Acresce 5%** |

**2- Serviços Específicos - Transporte e Acompanhamento: Consultas/ Exames Médicos**

| Destino | Valor |
|---|---|
| Campo de Besteiros (1) | 10,00 euros |
| Mortágua (1) | 15,00 euros |
| Tondela (1) | 18,00 euros |
| Santa Comba Dão (1) | 20,00 euros |
| Viseu (2) | 37,00 euros |
| Coimbra (2) | 57,00 euros |

(1) – Após completar duas horas de serviço, há um acréscimo de 5,00 euros / hora

(2) – Após completar 4 horas de serviço, há um acréscimo de 5,00 euros / hora

(3) -Tabela sujeita a **avaliação anual**

**2 -** Prova dos rendimentos do agregado familiar:

**2.1 -** Apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação ou outro documento probatório;

**2.2 -** Sempre que existam dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou falta de entrega dos documentos probatórios, a instituição define um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

**2.3 -** A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos provatórios.

**2.4 -** Em caso de alteração do precário os/as utentes são informados/as (ou o seu familiar de referência, quando aplicável) no prazo de 10 dias uteis antes da entrada em vigor do novo precário.

## NORMA 15ª - MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

**1 -** A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo mensal médio real do/a utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior, actualizado de acordo com o índice de inflação;

**2 -** O pagamento da mensalidade do/a utente, sofre uma redução de 25%, quando este/esta se ausenta durante quinze ou mais dias não interpolados, desde que a justificação dessa ausência seja internamento hospitalar ou, permanência temporária e devidamente comprovada por apoio familiar no período referido;

**3 -** As comparticipações familiares são revistas anualmente, no máximo até ao primeiro trimestre do ano civil, ou sempre que ocorram alterações nos serviços prestados;

**4 -** Em caso de alteração das tabela em vigor, as alteração serão implementadas após aviso prévio 10 dias úteis;

**5 -** As falsas declarações ou consciente omissão de rendimentos levará à exclusão da prestação de serviços ao/à utente.

## NORMA 16ª - PAGAMENTO DE MENSALIDADES

**1 -** No primeiro mês da admissão do utente a mensalidade é liquidada no fim desse mês.

**2 -** O pagamento das mensalidades é efectuado até ao dia 10 do mês seguinte a que respeita, no gabinete administrativo da instituição: em numerário, cheque ou por transferência bancária para o IBAN indicada aquando da admissão;

**3 -** O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais extra mensalidade contratualizada é efectuado 2 (dois) uteis após a sua realização;

**4 -** Perante ausências de pagamento superiores a 30 (trinta) dias, a instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após uma análise da ocorrência.

**5** - O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 25%, nas seguintes situações: ausência durante 10 dias ou mais dias não interpolados, desde que seja internamento hospitalar ou, permanência temporária e devidamente comprovada por apoio de cuidador familiar no período referido.

**6 -** Os serviços são faturados até ao último dia que o/a utente frequentou a resposta social, nas situações: falecimento do/a utente, ausência temporária por internamento

em Unidade Cuidados Continuados, incapacidade de reposta às necessidades do utente por parte da instituição (por exemplo internamento em ERPI), após comunicação por escrito do familiar de referência até 5 dias após a ocorrência.

## CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS

### NORMA 17ª - ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA

O **Centro de Dia**, por si ou em cooperação com instituições públicas, sociais ou privadas, procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos/das seus/suas utentes/clientes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio e actividades de animação e ocupação de tempos livres.

**1 –** Aos/às utentes é disponibilizado um plano de actividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais decorrentes das necessidades e interesses de cada um;

**2 -** O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade de uma equipa constituída por direcção, directora técnica, encarregado geral e animadora, que comunica a organização de actividades, nas quais os utentes do Centro de Dia podem ser incluídos;

**3 -** Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;

**4 -** A autorização dos familiares ou responsáveis dos/as utentes é sempre necessária, quando estes/estas não estão capacitados para a decisão de participar em passeios ou deslocações em grupo;

**5 -** Durante os passeios os/as utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição

### NORMA 18ª – ALIMENTAÇÃO

**1 -** As refeições são confeccionadas na cozinha da sede do CST – IPSS;

**2 -** Horário das refeições:

Pequeno-almoço ---------- A partir das 9 horas até às 10:00

Almoço ---------- Das 12:00 horas às 13:00

Lanche ---------- Às 16:00 horas

Jantar ---------- O/a utente leva para o seu domicílio (sopa, fruta e pão)

Em caso justificado têm direito à refeição no domicílio os utentes de Centro de Dia que, não possam deslocar-se às instalações do edifício sede e necessitem da refeição, sendo obrigados a avisar a instituição com pelo menos 24 horas de antecedência;

**3 -** As ementas são elaboradas por um período semanal pela Nutricionista do Município de Tondela (Parceria) e afixadas no estabelecimento em local bem visível, estas ementas são posteriormente arquivadas, para consulta.

**4 -** Quaisquer eventuais alterações à ementa aprovada, por razões justificadas, terão sempre de ser do conhecimento da Nutricionista;

**5 –** Dietas - Caso tenham necessidade os/as utentes em Centro de Dia têm direito a refeições de dieta desde que esta seja prescrita pelo médico ou dietista e mediante apresentação dum documento que comprove essa necessidade;

**6 –** A promoção da Segurança Alimentar através da manutenção do serviço de HACCP – Segurança Alimentar.

## NORMA 19ª – ADMINISTRAÇÃO/ CONTROLE DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

**1 -** A medicação administrada ao/ à utente cumpre as respectivas prescrições médicas;

**2 -** O Centro de Dia assegura que a medicação seja tomada durante o período de funcionamento da resposta social, procurando que nos períodos da noite, feriados e fins-de-semana, essa prática se mantenha recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários.

3 – No serviço de controlo médico foi formalizada uma parceria com uma Farmácia que organiza a medicação semanalmente aos/ às utentes que pretendam este serviço. Caso seja necessário uma medicação extra ou por indicação do médico de família e exista necessidade de alteração na medicação a instituição entra em contato com a farmácia para lhe dar conhecimento e ser implementada a alteração.

## NORMA 20ª - ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE

**1 -** Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ ou do/a próprio utente, no entanto, os/as utentes em Centro de Dia podem sempre que necessitarem pedir o apoio da instituição para a deslocação ao Centro de Saúde a que pertencem;

**2 –** Os/as utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e a exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares, mas sempre que não exista esta retaguarda familiar a instituição poderá fazê-lo.

## NORMA 21ª - 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 e de acordo com as necessidades do/a utente.

**2 –** Os/as utentes que fazem a sua higiene pessoal na instituição, devem ter roupa de reserva, devidamente identificada numa caixa para o efeito na rouparia para trocar sempre que necessário;

## NORMA 22ª - TRATAMENTO DA ROUPA

**1 -** O tratamento de roupas só é efectuado aos/às utentes que o solicitarem e pode incluir roupas usadas no domicílio do/a utente;

**2 -** Caso solicite este serviço a roupa do/a utente é recepcionada e entregue em casa do próprio/a;

**3 –** Este serviço inclui: verificação/ selecção da roupa, lavagem, secagem, pequenos arranjos, engomagem e distribuição em cestos de roupa individuais entregues nos domicílios dos/das utentes;

**4 -** A roupa de cada utente é identificada com uma etiqueta correspondente ao seu número do processo individual e devidamente controlada na entrada na lavandaria (registo em impresso) e na saída da rouparia para entrega no domicilio (registo em impresso).

## NORMA 23ª - TRANSPORTE

O serviço de transporte para a frequência do Centro de Dia tem a seguinte organização:

**1 -** Os utentes saem do domicílio cerca das 8:00 para a instituição.

2- Regressam ao domicílio no período da tarde a partir das 16:30 horas.

3- O transporte é realizado sempre por um/a trabalhador/a da instituição.

## NORMA 24ª - HIGIENE HABITACIONAL

**1 -** Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do/a utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.

**2 -** Este serviço é efectuado uma vez por semana no entanto, consoante a necessidade do/a utente e o contrato de serviço celebrado poderá aumentar o número de higienes habitacionais; este serviço só é efectuado quando for solicitado por o/a utente ou familiar responsável.

## NORMA 25ª - MARCAÇÃO DE CONSULTAS, EXAMES E ANÁLISES CLÍNICAS

Sempre que necessário e desde que o/a utente requisite esse serviço (ou o familiar de referência), será efectuada a marcação de consultas e exames de saúde ou análises clinicas. Posterior à marcação se o/a utente assim entender ou necessitar a instituição assegura o acompanhamento.

## NORMA 26ª - PEQUENAS ALTERAÇÕES E REPARAÇÕES NO DOMICILIO

Sempre que necessário e a instituição tiver capacidade para o fazer e que seja vontade do/a utente, será efetuado esse serviço.

## NORMA 27ª - APOIO NAS ACTIVIDADES DO QUOTIDIANO

Sempre que seja necessário e que o/a utente tenha dificuldade em faze-lo, o CST – IPSS pode auxiliar nas atividades do quotidiano, como o pagamento de serviços (água, luz, telefone), levantamento da reforma no posto de correios, compra da medicação, etc.

## NORMA 28ª - ENCAMINHAMENTO PARA ESTRUTURAS DA REDE EXISTENTES

Sempre que se justifique e seja requisitado este serviço pelo/a utente ou familiar de referência, o CST – IPSS efetua este serviço através da sua Diretora Técnica.

## NORMA 29ª - DISPONIBILIZAÇÃO DE AJUDAS TÉCNICAS

Sempre que um/uma utente necessite de ajudas técnicas (cadeira de rodas, canadianas, cama articulada, andarilhos) e o CST – IPSS tiver disponível essas ajudas técnicas empresta-as ao/á utente pelo período que este necessitar após assinatura dum documento de empréstimo da ajuda técnica (impresso da instituição), efectuado previamente pelo CST – IPSS e que ficará arquivado no processo individual do/a utente.

## NORMA 30ª - ACOMPANHAMENTO E APOIO NA ALIMENTAÇÃO

Sempre que se justifique o acompanhamento e apoio na alimentação do/a utente, este será efectuado por uma Ajudante de Ação Direta ou uma Auxiliar de Serviços Gerais do CST – IPSS.

# CAPÍTULO V - RECURSOS HUMANOS

## NORMA 31ª - QUADRO DE PESSOAL

1 - O quadro de pessoal afeto ao Centro de Dia encontra-se afixado em local visível na sede da instituição, com a indicação do número de pessoas, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

2-Os recursos humanos alocados às actividades fazem parte do quadro de pessoal e estão subordinados às orientações da Direção Geral.

3-As equipas de trabalhadores/as são orientadas pelo código de conduta elaborado pela Direção e a todas as pessoas que exercem funções é-lhes entregue um exemplar aquando da contratação e sempre que este código for revisto.

## NORMA 32ª - DIREÇÃO GERAL E COORDENAÇÃO TÉCNICA

**1** - A Direção Geral, dirige os destinos da Associação de acordo com os estatutos aprovados em assembleia geral e que cumprem o definido no Decreto – Lei nº 172-A/2014 e traça as linhas programáticas de funcionamento da instituição. Compete-lhe, ainda, contratar pessoal, definindo as suas funções de acordo com as respostas sociais a que vão ser alocadas as pessoas contratadas e a legislação em vigor e aprovar os regulamentos das respostas sociais.

**2 -** A Direção Técnica da resposta social de Centro de Dia compete a uma técnica, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível na sede da instituição e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável perante a Direção pelo funcionamento geral do mesmo e pelo cumprimento das normas do presente regulamento.

**3 -** A Diretora Técnica é substituída nas suas ausências e impedimentos pelo Encarregado Geral.

# CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES

## NORMA 33ª - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

**Direitos dos/as Utentes:**

**1 -** O respeito pela sua identidade pessoal e reserva da sua intimidade privada e familiar, bem como, o respeito pelos seus usos e costumes,

**2 -** Ser tratado/a com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e politicas,

**3 -** Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;

**4 -** Ser informado das normas e regulamentos vigentes e suas alterações;

**5 -** Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;

**6 -** Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da instituição, sempre que necessário e quando solicitado pelo mesmo,

**7 -** Beneficiar dos serviços previamente acordados ou aqueles que, mediante aumento da capacidade de resposta da instituição, possam vir a ser prestados tendo em conta as suas necessidades básicas;

**8 -** Ter um tratamento calmo, confortável, humanizado e com qualidade;

**9 -** Ter direito ao respeito pela sua individualidade e privacidade;

**10 -** Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;

**11 -** Participar em actividades de grupo, de acordo com os seus interesses e as suas motivações e possibilidades;

**12 -** Apresentar à Direção sugestões que visem a melhoria do serviço e também reclamações nos casos de desrespeito dos seus direitos;

**13 -** A guarda da chave do seu domicilio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;

**14 -** A inviolabilidade da correspondência e do domicilio, não sendo neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua autorização e/ou respectiva família;

**15 -** Ser tratado com justiça, independentemente da idade, sexo, raça, etnia, deficiências, condições económicas ou outros factores;

**16 -** À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

**Deveres dos Utentes:**

**1 -** Colaborar com a equipa de Centro de Dia na medida das suas capacidades, não exigindo prestação de serviços para além do plano estabelecido;

**2 -** Tratar com respeito e dignidade os dirigentes da instituição e os/as trabalhadoras da resposta social;

**3 -** Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;

**4 -** Pagar, mensalmente e atempadamente, até ao dia 10 do mês, o valor da comparticipação acordada;

**5 -** Permanecer em casa às horas previstas para ser transportado para o Centro de Dia e para receber a alimentação e os cuidados que tenha requerido, salvo se tiver comunicado a sua ausência com 24 horas de antecedência;

**6 -** Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

**7 -** Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas.

**8 -** Respeitar as normas do presente Regulamento, assim como as decisões tomadas pela Direção sobre o funcionamento e alterações do Centro de Dia.

## NORMA 34ª - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

**São Direitos Da Instituição:**

**1 -** Ver reconhecida a sua natureza particular e consequentemente o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;

**2 -** À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;

**3 -** Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo/a utente e/ou familiares no ato da admissão;

**4** - Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;

**5** - Suspender este serviço, sempre que os/as 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.

**Deveres Da Instituição:**

**1 –** Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global dos serviços da resposta social;

**2 -** Colaborar com os serviços da segurança social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;

**3-** Respeitar a individualidade dos/as utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada pessoa e em cada circunstância;

**4 -** Manter os processos dos/das utentes actualizados (responsabilidade da Diretora Técnica);

**5 -** Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

**6 -** Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento e selecção de profissionais com formação e qualificações adequadas;

**7 -** Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos/as utentes;

**8-** Prestar os serviços constantes deste Regulamento interno.

## NORMA 35ª - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

**1 -** A instituição só se responsabiliza pelos objectos e valores, que os/as utentes lhe entreguem à sua guarda;

**2 -** Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável e / ou utente e pela pessoa que os recebe.

**3 -** A pessoa responsável por este serviço é o encarregado geral.

## NORMA 36ª - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

**1 -** É celebrado, por escrito, o contrato de prestação de serviços com o/a utente e/ou com os seus familiares e quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e as obrigações das partes;

**2 -** Do contrato é entregue um exemplar ao utente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respectivo processo individual;

**3 -** Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes e dela resulta um aditamento ao contrato inicial que é devidamente arquivado no processo individual.

## NORMA 37ª - 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 em unidade de cuidados continuados do/a utente ou férias ou da definição prévia dos dias em que o/a utente não compareceria na resposta social.

**2 -** Quando o/a utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo ou pelo familiar de referência com 8 dias de antecedência;

**3 -** Nas situações elencadas no ponto 5, da Norma 16ª; o/a utente reduz a mensalidade após análise dos documentos justificativos.

## NORMA 38ª - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTAVEL AO PRESTADOR

**1 -** A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da instituição ou por morte do utente;

**2 -** Por denúncia, o utente que se obriga a informar a instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

## NORMA 39ª – PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÕES

1- Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, deve ser solicitado no gabinete de serviço social da instituição sempre que desejado, conforme divulgado na recepção da instituição. A instituição também dispõe de um livro de reclamações on-line.

2- O procedimento de reclamações é:

2.1. Todas as reclamações deverão identificar o (s) reclamante (s) e serem dirigidas à Presidente da Direção.

2.2. Após a receção da reclamação, o reclamante deverá receber resposta no prazo de quinze dias úteis, salvo se circunstâncias adversas o não permitirem. Neste caso, o reclamante será sempre informado dos factos ocorridos dentro do prazo previsto.

2.3. As reclamações referentes ao processo de admissão deverão ser apresentadas no prazo de dois dias após a tomada de conhecimento da decisão do referido processo.

2.4. As respostas às reclamações são transmitidas ao/à reclamante por escrito.

2.5. O Livro de Reclamações encontra-se disponível no local de atendimento da instituição e está devidamente publicitada a sua existência, juntamente com a identificação completa e a morada da entidade junto da qual o reclamante deve apresentar a sua reclamação.

2.6. A reclamação deve ser registada no livro em triplicado. O original é enviado, num prazo de 5 dias úteis, à entidade competente para apreciar a reclamação, sendo entregue o duplicado ao/a cliente (utente ou familiar de referência), permanecendo o triplicado no Livro de reclamações. O envio do original da folha de reclamação pode ser acompanhada das alegações que a instituição entender prestar, bem como dos esclarecimentos dispensados ao reclamante em virtude da reclamação.

2.7. Depois da análise, da folha de reclamação, alegações e esclarecimentos enviados, o organismo competente decide, se for o caso, instaurar o procedimento adequado se

os factos resultantes da reclamação indiciarem a prática de contra -ordenação prevista em norma específica aplicável ou notificar a instituição para que, no prazo de 10 dias úteis, apresente as alegações que entenda por convenientes.

### NORMA 40ª - LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

Esta resposta social dispõe de um livro de registo de ocorrências (identificado para o efeito), onde se registam quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social ou com os utentes que a frequentam. Sempre que ocorram situações atípicas estas são relatadas e escritas pelas trabalhadoras que as presenciaram. Todas as ocorrências são assinadas e datadas. Posteriormente são datadas e validadas pela diretora técnica e desenvolvidas ações de acompanhamento.

### NORMA 41ª - ADMINISTRAÇÃO DE PECÚLIO

Se o/a utente ou o seu responsável, pretender que a instituição se encarregue de receber a pensão do/a utente para pagamento de algum tipo de despesas é preenchida uma declaração de autorização que é assinada pelo/a utente, pela Presidente da Direção, pela Diretora Técnica, pelo Encarregado Geral que é a pessoa responsável por receber e gerir o dinheiro. Este documento deve ser preenchido no ato da admissão, ou, no máximo durante 5 dias após a integração do/a utente. Esta declaração fica arquivada no processo individual do/a utente.

## CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS

### NORMA 42ª - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

**1 -** O regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento de Centro de Dia, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objectivo principal a sua melhoria, tendo obrigatoriamente uma revisão anual;

**2 -** Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas ao/ à utente ou ao seu representante legal, com a antecedência mínima de 10 dias relativamente à data da sua entrada em vigor após aprovação pela Segurança Social, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;

**3 -** Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao/ à utente ou seu representante legal no ato de celebração do contrato de prestação de serviços e sempre que existirem revisões/actualizações.

## NORMA 43ª - 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 e as boas práticas neste tipo de resposta social.

## NORMA 44ª – ESTADOS DE EXCEÇÃO

**1**-Sempre que existirem estados de exceção (por exemplo uma pandemia) serão elaborados/implementados/revistos planos de contingência com comunicação atempada a todas as partes interessadas nesta resposta social.

**2**-Será criado um dossiê de arquivo de todos os registos para evidência dos procedimentos implementados e sua avaliação/revisão.

## NORMA 45ª - PROTEÇÃO DE DADOS

**1** -Os dados pessoais dos/as utentes destinam-se exclusivamente à organização, funcionamento e avaliação da resposta social de Centro de Dia e à facturação dos serviços auferidos pelo/a utente.

**2**- A frequência desta resposta social implica a cedência de dados, por parte do Centro Social do Tourigo - IPSS às Entidades Tutelares ou Fiscalizadoras nomeadamente à Segurança Social, Autoridades de Saúde e à Autoridade Aduaneira, no âmbito dos procedimentos legais de Gestão, Acompanhamento, Avaliação e Auditoria.

**3**- A instituição efetua o processamento informático dos dados e a sua conservação pelo período em que o processo do/da utente esteja aberto para efeitos administrativos, avaliativos e de auditoria. Durante este período reserva-se ao titular dos dados o direito de acesso e retificação dos mesmos. No Respeito pela Lei 67/98, relativa à proteção de dados pessoais, o Centro Social do Tourigo – IPSS, garante, ao titular dos dados, a confidencialidade de todas as informações aí registadas.

**4**- Para além do já mencionado, a cedência de dados a outras Entidades e para outros efeitos está sujeita à aprovação do seu titular, mediante cláusula específica colocada nas fichas de inscrição e/ou nos contratos.

## NORMA 46ª - ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor a 15 de julho de 2022, revogando o anterior datado de 15 de maio de 2021.

**Aprovado em reunião de Direção, 11 de junho de 2022**

**Remetido ao Instituto da Segurança Social IP, a 15 de junho de 2022** (comunicação prévia de alterações ao regulamento)

**A Direção Centro Social Tourigo – IPSS**

**Paula Ventura**
(Presidente CST – IPSS)

**Paulo Jaime Matos**
(Vice-presidente CST – IPSS)

**José Tourigo Lemos**
(Secretário CST – IPSS)

**Pedro Ventura**
(Tesoureiro CST – IPSS)

**Adelino Matos**
(Vogal CST – IPS)