


# CENTRO DE DIA

—

# REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

# CAPÍTULO I
# DISPOSIÇÕES GERAIS

## NORMA 1ª
## ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social Casa do Povo de Amor, designado abreviadamente por CENSOCAPA, Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) de Utilidade Pública, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria, em 26 de julho de 2010, 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 atividades da vida diária e rege- se pelo estipulado:

a) Decreto – Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado pelo Decreto-Lei nº 126-A/2021, de 31 de dezembro;
b) Guião Técnico de dezembro 1996 - Centro de Dia – da ex-Direcção Geral da Ação Social
c) Lei nº 58/2019, de 8 de agosto – Lei da aprovação de dados pessoais;
d) Lei nº 74/2017, de 21/6 – Livro de reclamações, alterado pelo Decreto-Lei nº 9/2020 DR nº 49/2020 adota as medidas necessárias ao cumprimento da obrigação de manter o livro de reclamações eletrónico;
e) Decreto-Lei nº49/2018 de14 de agosto, que cria o regime jurídico do maior acompanhado;
f) Acordo de Cooperação em vigor;
g) Circulares de Orientação Técnica;
h) Estatutos da Instituição.
i) Portaria nº 100/2017 de 7 de março – Regula as normas para alargamento da cooperação com as IPSS;
j) Decreto –Lei nº 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei nº 242/2012, de 07/11 e pelo Decreto-Lei nº 74/2017 de 21/06 – Livro de reclamações;

k) Lei nº 144/2015, de 8 de setembro – Resolução alternativa de litígios de consumo;
l) Lei nº 67/98 de 26 de outubro, alterada pela lei nº 103/2015 de 24 de agosto – Lei da proteção de dados pessoais.

# NORMA 3ª
# DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do CENTRO DE DIA as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na NORMA 4ª.
2. Constituem objetivos do CENTRO DE DIA:
    a. Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
    b. Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
    c. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
    d. Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
    e. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
    f. Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o 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 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 as relações intergeracionais.

# NORMA 4ª
# CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O CENTRO DE DIA assegura a prestação dos seguintes serviços:
   a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
   b) Alimentação: lanche da manhã, almoço, lanche da tarde e jantar
   c) Administração de fármacos quando prescritos pelo Médico;
   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;
   b) Cuidados de imagem;
   c) Tratamento de roupa;
   d) Transporte.
3. Os cuidados e serviços são prestados de segunda a sexta-feira (dias úteis).

# CAPÍTULO II
# PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

## NORMA 5ª
## CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste CENTRO DE DIA:

a) Ter idade igual ou superior a 65 anos, podendo haver exceções após avaliação dos técnicos da IPSS;
b) Vontade expressa do requerente ou dos familiares com quem coabite e dos quias dependa direta ou indiretamente;
c) Estarem enquadrados nas condições referidas no nº1 da NORMA 3ª.

## NORMA 6ª
## INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
   a) Fotocópia do Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal;
   b) Fotocópia do Cartão de Contribuinte do utente;
   c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
   d) Identificação e contacto do médico assistente;
   e) Boletim das vacinas, ficha terapêutica e comprovativo da situação clínica do utente;
   f) Comprovativo dos rendimentos 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 ficha de identificação e os documentos referidos no número anterior deverão ser entregues à Diretora Técnica;
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos ou comprovativos;
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

# NORMA 7ª
# CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

a. Sejam indivíduos social e economicamente mais desfavorecidos e desprovidos de estruturas familiares de apoio;
b. Risco de isolamento social;
c. Hospitalização do individuo ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
d. Ser sócio do CENSOCAPA;
e. Residir na freguesia de Amor.

# NORMA 8ª
# ADMISSÃO

Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica, 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;

1. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da Instituição;
2. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 8 dias;
3. 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;
4. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
5. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta
6. A lista de espera respeita os critérios definidos na Norma 7ª.

# NORMA 9ª
# ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. O Acolhimento dos novos utentes será efetuado pela Diretora Técnica.
   a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
   b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;

c) Reiteração das regras de funcionamento 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;
d) Elaboração, após 60 dias de ingresso, de um relatório sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente.

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

## NORMA 10ª
## 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) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
   j) 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 11ª
## HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O CENTRO DE DIA funciona todos os dias úteis das 8h30m às 18h00;

# NORMA 12ª
# 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 caráter 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);
   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 dez. do ano relevante.

4. 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.
   a) 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%.
   b) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
   a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
   b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de 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) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

# NORMA 13ª
# TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

| OPÇÃO | SERVIÇOS | COMPARTICIPAÇÃO |
|---|---|---|
| 1 | Alimentação (Lanche da manhã, Almoço e Lanche da tarde) | 45% |
| | Higiene Pessoal | |
| | Tratamento de Roupas | |
| | Atividades de Animação Socioculturais | |
| 2 | Alimentação (Lanche da manhã, Almoço, Lanche da tarde) | 50% |
| | Higiene Pessoal | |
| | Tratamento de Roupas | |
| | Atividades de Animação Socioculturais | |
| | Medicação | |
| 3 | Alimentação (Lanche da manhã, Almoço, Lanche da tarde e Jantar) | 50% |
| | Higiene Pessoal | |
| | Tratamento de Roupas | |
| | Atividades de Animação Socioculturais | |
| 4 | Alimentação (Lanche da manhã, Almoço, Lanche da tarde e Jantar) | 55% |
| | Higiene Pessoal | |
| | Tratamento de Roupas | |
| | Atividades de Animação Socioculturais | |
| | Medicação | |

| **OUTROS SERVIÇOS NÃO INCLUIDOS NA MENSALIDADE:** | |
|---|---|
| **TRANSPORTES** | |
| Passeios Anuais (Santuário de Fátima e Praias) | 5,00 € |
| Consultas ou realização de Exames Auxiliares de Diagnóstico | 30,00 € |
| Na Freguesia: Centro de Saúde ou Outros | 5,00 € |
| Descartáveis | 10,00 € |

2. 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 convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

3. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
4. Em caso de alteração à tabela em vigor esta será comunicada ao utente/família com a antecedência de 30 dias.

## NORMA 14ª
## 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. Haverá lugar a uma redução de 50% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. 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 15ª
## PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao final do mês a que respeita, na secretaria da Instituição;
2. O pagamento de outros serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, no período imediatamente posterior à sua realização.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

# CAPÍTULO IV
# DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

1. A Instituição, mediante a orientação da Diretora Técnica, providenciará para que os Utentes possam beneficiar de atividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal, cultural e social, lúdico-recreativas, desportivas, espirituais e ou religiosas,

quotidianas e de intercâmbio com as outras respostas sociais da Instituição e ou da comunidade.
2. O Plano de atividades é elaborado anualmente de acordo com as efemérides e com os interesses e motivações dos Utentes, de acordo com os recursos da Instituição. Mensalmente é elaborado o plano de atividades que especifica as ações a desenvolver em cada mês.

# NORMA 16ª
# ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA

1. Aos Utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um;
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Diretora Técnica;
3. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo;
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

# NORMA 17ª
# ALIMENTAÇÃO

1. O Centro de Dia providencia uma alimentação adequada e saudável aos seus Utentes;
2. São servidas três refeições diárias na Instituição: lanche da manhã, almoço e lanche da tarde e o jantar no domicílio caso seja contratualizado;
3. A ementa semanal é elaborada com o devido cuidado nutricional, com a ajuda da Nutricionista e afixada em local visível.
4. As dietas dos Utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

# NORMA 18ª
# ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao Utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. A aquisição de medicamentos e/ou outros materiais de saúde necessários à prestação do apoio serão da responsabilidade do utente ou seu representante legal, contudo o CENSOCAPA poderá fazer a aquisição destes produtos desde que o utente ou seu representante legal o solicite e se comprometa no seu pagamento.
3. O Centro de Dia procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos da noite, feriados e fins de semana, sensibilizando para isso familiares e ou voluntários.

# NORMA 19ª
# ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente. No entanto, os utentes do Centro de Dia e/ou seus representantes legais podem sempre solicitar o apoio do CENSOCAPA no acesso ao Centro de Saúde;
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;
3. Em caso de urgência, é contactado o número nacional de emergência médica (112), que encaminhará para os serviços de saúde indicados. Posteriormente é reportado ao representante legal do utente.

# NORMA 20ª
# CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM

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 21ª
# TRATAMENTO DA ROUPA

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

## NORMA 22ª
## TRANSPORTE

O transporte de e para o domicílio do utente é facultado de manhã a partir das 8h30m e à tarde com início às 16h30m.

## NORMA 23ª
## 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.

# CAPÍTULO V
# RECURSOS

## NORMA 24ª
## QUADRO 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 25ª
## 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. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Assistente Social ou pela Responsável Operacional.

# CAPÍTULO VI
# DIREITOS E DEVERES

## NORMA 26ª
## 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) A inviolabilidade da correspondência;
   i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
   j) A 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 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

# NORMA 27ª
# DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:
   a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
   b) À coresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
   c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
   d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
   e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;
   f) A instituição tem o direito a receber a comparticipação mensal nos prazos fixados, conforme o nº1 da NORMA 15ª.

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.

## NORMA 28ª
## DIREITOS DOS COLABORADORES

1. Os colaboradores têm o direito de ser respeitados pelos Utentes, suas famílias/representantes e pela Direção, usufruindo dos direitos consignados na lei relativos à sua categoria profissional.
2. Todos os direitos dos colaboradores, designadamente vencimentos, férias, faltas e licenças, estão assegurados pela Instituição, de acordo com a legislação laboral em vigor.

## NORMA 29ª
## DEVERES DOS COLABORADORES

1. Os colaboradores deverão respeitar os Utentes, garantindo os seus direitos.
2. Os colaboradores da Instituição têm o dever de zelar pelos serviços dependentes da sua área profissional, de acordo com as normas exigidas, cumprindo as obrigações em relação ao normal funcionamento do CENSOCAPA.
3. Deverão desenvolver a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional, contribuindo para a realização de serviços e para o bom nome da Instituição.
4. O não cumprimento destas normas poderá dar origem à aplicação de penas de advertência, suspensão temporária ou exclusão.

## NORMA 30ª
## 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 e entregue uma cópia ao utente / família.

## NORMA 31ª
## 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.

## NORMA 32ª
## 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 o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente sofre uma redução de 50%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

## NORMA 33ª
## 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 integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de 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 34ª
## 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 Diretora Técnica sempre que solicitado, pelo utente e /ou familiar.

## NORMA 35ª
## 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.

# CAPÍTULO VII
# DISPOSIÇÕES FINAIS

## NORMA 36ª
## ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do CENTRO DE DIA, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

## NORMA 37ª
## 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 38ª
# ENTRADA EM VIGOR

O presente Regulamento foi aprovado em Reunião de Direção no dia vinte e oito de junho de 2024.

Entra em vigor no dia 01 de setembro de 2024.