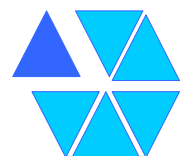


Centro de Dia - Eng. Carlos Martins

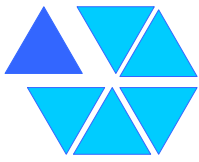


# Regulamento Interno



# Índice

<b>Capítulo I – Disposições Gerais</b>	<b>2</b>
Norma I – Âmbito de Aplicação	2
Norma II – Legislação Aplicável	2
Norma III – Objetivos do Regulamento	2
Norma IV – Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas	3
<b>Capítulo II – Processo de Admissão dos Utentes</b>	<b>3</b>
Norma V – Condições de Admissão	3
Norma VI – Candidatura/Renovações	4
Norma VII – Critérios de Admissão	5
Norma VIII – Admissão	5
Norma IX – Acolhimento dos Utentes	6
Norma X – Processo Individual do Utente	6
Norma XI – Lista de Espera	7
<b>Capítulo III – Instalações e Regras de Funcionamento</b>	<b>7</b>
Norma XII – Instalações	7
Norma XIII – Horário e de Funcionamento	7
Norma XIV – Entrada e Saída de Visitas	8
Norma XV – Pagamento da Mensalidade	8
Norma XVI – Cálculo do Rendimento <i>per capita</i>	9
Norma XVII – Serviços e/ou Produtos Não Incluídos na Mensalidade	11
Norma XVIII – Tabela de Comparticipações	11
Norma XIX – Montante e Revisão da Comparticipação Familiar	12
Norma XX - Refeições	13
Norma XXI – Serviços Prestados/Atividades	13
Norma XXII – Passeios e Deslocações	14
Norma XXIII – Quadro de Pessoal	14
Norma XXIV – Direção Técnica	15
<b>Capítulo IV – Direitos e Deveres</b>	<b>15</b>
Norma XXV – Direitos dos Utentes	15
Norma XXVI – Deveres dos Utentes	16
Norma XXVII – Direitos dos Familiares/Representantes	16
Norma XXVIII – Deveres dos Familiares/Representantes	16
Norma XXIX – Direitos da Instituição	16
Norma XXX – Deveres da Instituição	17
Norma XXXI – Direitos dos Colaboradores	17
Norma XXXII – Deveres dos Colaboradores	17
Norma XXXIII – Direitos do Voluntário	18
Norma XXXIV – Deveres do Voluntário	18
Norma XXXV – Disposição e Guarda dos Bens dos Utentes	19
Norma XXXVI – Contrato	19
Norma XXXVII – Cessaçã o da Prestaçã o de Serviç os por Iniciativa do Utente/Familiar / Representante	19
Norma XXXVIII – Cessaçã o da Prestaçã o de Serviç os por Iniciativa da Instituiçã o	19
Norma XXXIX - Cessaçã o da Prestaçã o de Serviç os por Facto Nã o Imputá vel ao Prestador	20
Norma XL – Livro de Reclamaçõ es	20
<b>Capítulo V – Disposiçõ es Finais</b>	<b>20</b>
Norma XLI – Alteraçõ es ao Regulamento	20
Norma XLII – Integraçã o de Lacunas	20
Norma XLIII – Disposiçõ es Complementares	21
Norma XLIV – Entrada em Vigor	21



## **CAPÍTULO I**

### **Disposições Gerais**

#### **NORMA I**

##### **Âmbito de Aplicação**

O **Centro de Dia da Associação Pró Cidadão Deficiente Integrado**, designado por CD, com acordo de cooperação para a resposta social de **Centro de Dia** celebrado com o Centro Distrital de Aveiro, I.S.S, I.P., em 28/06/2002, pertencente à **Associação Pró Cidadão Deficiente Integrado, I.P.S.S** rege-se pelas seguintes normas.

#### **NORMA II**

##### **Legislação Aplicável**

1. O Centro de Dia (CD) é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção dos idosos no seu meio sócio-familiar.

2. Os princípios legislativos pelos quais se regem o CD da APCDI, são:

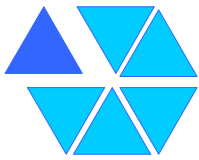
- a) Guião Técnico da Segurança Social;
- b) Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho;
- c) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março;
- d) Circulares de Orientação Técnica;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

#### **NORMA III**

##### **Objectivos do Regulamento**

O presente regulamento tem por objectivo estabelecer as normas de funcionamento do CD, visando:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento dos serviços.
3. Promover a participação activa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.



## **NORMA IV**

### **Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas**

O CD da APCDI, assegura a prestação dos seguintes serviços:

- 1.1 – Alimentação/refeições (pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar (se solicitado));
- 1.2 – Actividades desportivas;
- 1.3 – Actividades lúdicas, recreativas, de animação sócio-culturais, de motricidade e estimulação cognitiva;
- 1.4 – Cuidados de higiene pessoal e conforto;
- 1.5 – Cuidados médicos e de enfermagem;
- 1.6 – Fisioterapia e/ou hidroterapia;
- 1.7 – Lavagem e tratamento de roupas;
- 1.8 – Férias organizadas;
- 1.9 – Apoio em deslocações ao exterior (saídas para efectuarem compras, idas aos serviços públicos e privados para tratarem dos seus assuntos particulares).

2. O CD poderá ainda promover outro tipo de serviços (extra-comparticipação), quando solicitados:

- 2.1. transporte a consultas médicas, consultas de especialidade, idas a casa dos utentes ou outros não previstos (exclusivamente quando o utente não possua retaguarda familiar);
- 2.2. artigo/produtos de higiene pessoal específicos (diferentes dos fornecidos pela instituição);
- 2.3. bens alimentares/suplementos alimentares (bebíveis ou comestíveis) específicos para o utente, diferentes dos fornecidos pela Instituição.

3. A equipa técnica realiza um plano de desenvolvimento individual do utente e faz regularmente uma análise à evolução do utente.

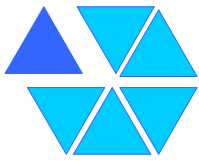
## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

## **NORMA V**

### **Condições de Admissão**

São condições de admissão nesta resposta social.

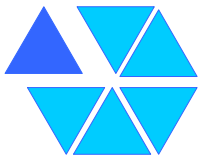


1. Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvaguardando no entanto com carácter excepcional a admissão de candidatos com idade inferior a 65 anos, cuja situação sócio económica e de saúde o justifique.
2. Situações de isolamento social.
3. Manifeste vontade em ser admitido.

## **NORMA VI**

### **Candidatura / Renovações**

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrantes do processo de utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1 Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão
  - 1.2 Cartão de Contribuinte
  - 1.3 Cartão de Beneficiário da Segurança Social
  - 1.4 Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o utente pertença
  - 1.5 Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando este implique cuidados especiais
  - 1.6 Atestado médico comprovativo de que a pessoa não sofre de doença infecto-contagiosa (caso seja possível)
  - 1.7 Comprovativo dos rendimentos do agregado familiar
  - 1.8 Declaração assinada pelo utente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de utente
2. Também deverá assinar a Declaração de Consentimento Prévio do Titular dos Dados Pessoais, cumprindo assim o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).
3. O período de candidatura decorre durante todo ano. O horário de atendimento para candidatura é das 9h00 às 18h00 na Secretaria da Instituição.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.



## NORMA VII

### Critérios de Admissão

1. São critérios de prioridade na seleção dos utentes:
  - 1.1. Encontrar-se em situação social e economicamente mais desfavorecida;
  - 1.2. Situação de emergência social;
  - 1.3. Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
  - 1.4. Serem residentes na freguesia de Pessegueiro do Vouga e das freguesias limítrofes, quando estas estão desprovidas de estruturas de apoio à 3ª idade.
  
2. A prioridade de cada admissão será definida de acordo com a ponderação atribuída a cada um dos critérios de admissão:

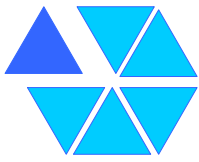
Critério	Ponderação
Encontrar-se em situação social e economicamente mais desfavorecida.	35
Situação de emergência social	30
Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos	15
Serem residentes na freguesia de Pessegueiro do Vouga e das freguesias limítrofes, quando estas estão desprovidas de estruturas de apoio à 3ª idade	20

3. A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação dos critérios de ponderação, apenas em caso de empate será considerada a antiguidade da data de inscrição.

## NORMA VIII

### Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico desta resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão e, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
  
2. É competente para decidir a Direcção da Associação.
  
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo de 30 dias.



## **NORMA IX**

### **Acolhimento dos Utentes**

1. No primeiro dia da prestação de serviços, deverão desenvolver-se as seguintes atividades:

1.1. apresentar a equipa responsável pelo Centro de Dia, nomeadamente os ajudantes de ação direta que articulam com o utente;

1.2. apresentar o espaço ao cliente e facilitar a instalação por parte deste;

1.3. apresentar o utente aos restantes utentes que integram o CD;

1.4. gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;

1.5. avaliar as reações do utente;

1.6. prestar esclarecimentos em caso de necessidade;

1.7. caso existam, realizar o inventário dos bens do cliente;

1.8. evidenciar a importância da participação do utente nas atividades a desenvolver;

1.9. divulgar os mecanismos de participação na instituição.

2. Após o acolhimento, mais ou menos 30 dias, é elaborado o relatório final sobre o período de integração e adaptação que será arquivado no Processo individual do utente.

## **NORMA X**

### **Processo Individual do Utente**

1. O Processo Individual do utente é composto pelos seguintes documentos:

a) Ficha de inscrição do utente

b) Contrato de prestação de serviços

c) Dados de identificação e caracterização social do utente

e) Identificação do médico assistente e respectivos contactos em caso de emergência, bem como informação médica necessária (dieta, medicação, alergias, e outros);

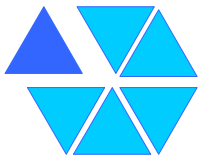
f) Fichas de Entrevista/Avaliação Diagnóstica;

g) Programa de Acolhimento Inicial;

h) Plano de Desenvolvimento Individual e respectivas revisões; monitorizações e avaliações;

i) Vários registos das prestações de serviços, participação em actividades e as ocorrências anómalas e permanências no C.D.;

j) Registo da cessação do contrato, com data e o motivo da cessação.



2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direcção Técnica e Serviços Administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. O utente tem conhecimento da informação constante no processo individual.

#### **NORMA XI**

##### **Listas de Espera**

1. Quando o candidato reúne as condições de admissibilidade, mas não existe vaga, caso este assim o deseje, é integrado na Lista de Candidatos.
2. Quando ocorre a existência de vaga é contactado o candidato com maior pontuação obtida na avaliação dos critérios de admissibilidade.
3. Sempre que é admitido um novo utente, a lista de espera é atualizada.
4. As candidaturas serão válidas até que os candidatos a utentes ou os familiares/representantes legais manifestem a vontade da sua anulação.

### **CAPÍTULO III**

#### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **NORMA XII**

##### **Instalações**

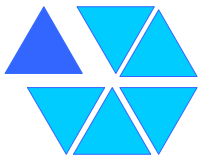
1. O Centro de Dia da APCDI funciona no Edifício Cruzeiro, Av. S. Martinho, n.º 63, 3740-116 Pessegueiro do Vouga.
2. Para além das salas destinadas à resposta social, o C.D. usufruí de todos os espaços comuns às restantes valências, que são: cozinha, serviços administrativos, piscina, sala de Snoezelen.

#### **NORMA XIII**

##### **Horários de Funcionamento**

1. O C.D. da APCDI funciona todos os dias úteis do ano, de segunda a sexta-feira, das 09h00 às 17h00.





2. Encerra em dias de feriado nacional, feriado municipal, terça-feira de carnaval e nos dias deliberados pela Direção, especificados no plano anual de actividades.
3. O CD poderá encerrar para a desinfeção dos espaços ou por outros motivos devidamente fundamentados, desde que autorizados pela Direcção e pelo Instituto da Segurança Social.

## **NORMA XIV**

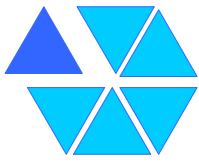
### **Entrada e Saída de Visitas**

1. Não existe necessidade de estabelecer um horário de visitas.
2. Todas as visitas devem ser previamente autorizadas pelas colaboradoras de serviço, de acordo com as orientações da equipa técnica.

## **NORMA XV**

### **Pagamento da Mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado na primeira quinzena do mês, nos serviços administrativos da Instituição, em numerário, em cheque ou por transferência bancária. Este valor é referente ao corrente mês.
2. As admissões até ao dia 15 do mês, inclusive, determinam o pagamento de 100% da mensalidade, as que ocorrerem a partir do dia 16 determinam o pagamento de 50% da mensalidade.
3. Por cada 10 dias de não pagamento além do prazo estabelecido, será cobrada uma coima no valor de 5 € além da participação mensal.
4. Em caso de encerramento da Resposta Social, por motivo externo, de ordem pública, não imputável a qualquer uma das partes, nomeadamente, em casos de pandemia, a mensalidade é reduzida de acordo com a legislação em vigor:
  - a) nas circunstâncias de pandemia é verificado o requisito de “alteração anormal de circunstâncias” – art.º 437, nº 1 do Código Civil, podendo o contrato de prestação de serviços ser resolvido, por iniciativa de uma das partes.



**NORMA XVI**

**Cálculo do Rendimento *per capita***

1. De acordo com a Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho, 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

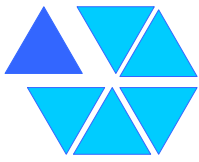
2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular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

2.1. Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

2.2 — Considera -se que a situação de economia comum se mantém 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 que por período superior, se a mesma for devida



a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

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

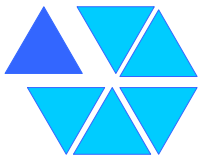
- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);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

4.1. Para além das despesas referidas no ponto 4, a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.

4.2. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do n.º 4 da NORMA XVI podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à Retribuição Mínima Mensal Garantida



(RMMG). Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

## **NORMA XVII**

### **Serviços e/ou Produtos Não Incluídos na Mensalidade**

11

1. Na comparticipação familiar mensal da resposta social não estão incluídos os encargos com:

1.1. transporte a consultas médicas, consultas de especialidade, idas a casa dos utentes ou outros não previstos (exclusivamente quando o utente não possua retaguarda familiar);

1.2. artigos/produtos de higiene pessoal específicos (diferentes dos fornecidos pela Instituição).

1.3. bens alimentares/suplementos alimentares (bebíveis ou comestíveis) específicos para o utente, diferentes dos fornecidos pela Instituição.

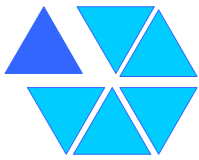
2. Por os serviços descritos no ponto 1.1. será cobrado o valor do transporte e do acompanhamento, cujo valor se encontra afixado em local visível. Pelo serviço descrito no ponto 1.2. e ponto 1.3., o valor a cobrar será o que virá no recibo.

## **NORMA XVIII**

### **Tabela de Comparticipações**

1. Considerando o rendimento per capita mensal do agregado familiar, a percentagem máxima a aplicar sobre o rendimento *per capita* para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização da resposta social CD, é de 60%.

<b>Serviços</b>	<b>Percentagem do rendimento <i>per capita</i></b>
. Refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar (se solicitado); . Atividades de animação (não inclui custos com entradas); . Higiene semanal;	60%



. Cuidados de saúde prestados por colaboradores (acompanhamento médico, serviço de enfermagem, administração medicamentosa).	
--	--

2. Para efeitos da comparticipação familiar na resposta social Centro de Dia, considera-se enquanto rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 50% do montante da Prestação Social para a Inclusão recebida pelo utente.

12

3. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

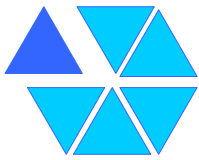
- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
- b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

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

## NORMA XIX

### Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades.
2. A prova de rendimentos declarados é feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal.
3. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social.
4. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.
5. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação mensal quando o período de ausência, por motivo de internamento hospitalar, exceda os 15 dias consecutivos.



6. Sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social e estabelecimento de apoio social por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, pode haver lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal devida pelo segundo e seguintes elementos do agregado familiar.

7. As comparticipações familiares poderão ser objeto de revisão anual a efetuar no início do ano civil.

## **NORMA XX**

### **Refeições**

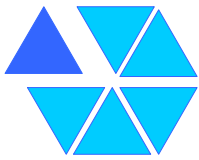
1. A Instituição fornece a alimentação adequada e saudável.
2. Sempre que haja prescrição médica ou necessidade de dietas, a Instituição responsabiliza-se pelo seu cumprimento.
3. As ementas estão afixadas semanalmente em local visível de modo a permitir a consulta pelos demais interessados.
4. Na elaboração das ementas, a nutricionista atenderá sempre que possível, a hábitos alimentares, gostos pessoais, e épocas do ano, por forma a fomentar uma alimentação variada, bem confeccionada, adequada ao estado de saúde dos utentes.
5. Sempre que algum familiar ou visita traga algum bem alimentar, deverá entregá-lo na cozinha, e será servido na refeição seguinte, respeitando-se sempre as horas das refeições.
6. O horário das refeições encontra-se estipulado da seguinte forma:

<b>Refeição</b>	<b>Horário</b>
Pequeno-almoço	9h00
Almoço	12h00
Lanche	16h00

## **NORMA XXI**

### **Atividades/Serviços Prestados**

1. As atividades do CD são desenvolvidas de acordo com o Plano Anual de Atividades, elaborado no início do ano civil, que se encontra afixado em local visível.



2. Os serviços prestados pelo CD são acordados na admissão do utente, podendo ser ajustados em qualquer altura de acordo com os interesses/necessidades do utente.
3. Em caso de doença súbita ou acidente, deverá o utente ser assistido na Instituição e/ ou recorrer-se ao Centro de Saúde ou Hospital mais próximo, avisando-se de imediato os familiares.

## **NORMA XXII**

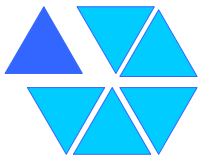
### **Passeios ou Deslocações**

1. O CD, por si ou em cooperação com quaisquer instituições, públicas, sociais ou privadas, procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos seus utentes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio e atividades de animação e de ocupação de tempos livres, compreendendo, entre outras, deslocações e visitas culturais e recreativas.
2. As condições e os critérios de participação nas iniciativas e atividades a que se reporta o número anterior são definidos caso a caso, sem prejuízo do particular apoio a prestar aos utentes em situação de maior vulnerabilidade económica ou dependência funcional, de forma a garantir a igualdade de oportunidades de acesso às ações desenvolvidas.
3. Os passeios/deslocações dos utentes serão previamente comunicados aos próprios para que se pronunciem sobre a sua participação ou não nos mesmos, e caso se justifique, será também comunicado ao representante legal do utente.
4. Os passeios serão pagos mediante o valor estipulado pelos locais de visita.
5. Durante as deslocações os utentes são acompanhadas pelos funcionários da Instituição.

## **NORMA XXIII**

### **Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal desta resposta social encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica,



peçoal auxiliar, voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

## **NORMA XXIV**

### **Direcção Técnica**

15

1. A Direcção Técnica deste estabelecimento cabe a responsabilidade de dirigir o C.D., cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. O Director Técnico é substituído nas suas ausências e impedimentos, por um dos elementos do quadro de pessoal por si indicado.
3. São funções do Director Técnico:
  - a) Dirigir o C.D., assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das actividades;
  - b) Garantir o estudo da situação do utente e a elaboração, avaliação e execução do respectivo plano de cuidados;
  - c) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afectos ao serviço
  - d) Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações

## **CAPÍTULO IV**

### **Direitos e deveres**

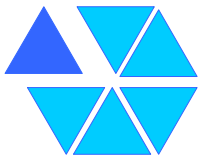
## **NORMA XXV**

### **Direitos dos utentes**

São direitos dos utentes

1. Os utentes têm o direito de frequentar o C.D. por vontade própria, e dos seus representantes;
2. Os utentes tem o direito à prestação de serviços com qualidade e cuidados necessários à garantia do seu bem estar físico mental e psicológico.
3. Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, idade, sexo ou condição social.
4. participar nas actividades promovidas pela Instituições.
5. Respeito pela sua identidade pessoa e reserva da intimidade da vida privada e familiar.





## **NORMA XXVI**

### **Deveres dos utentes**

São deveres dos utentes:

1. Os utentes e seus representantes devem seguir as normas de funcionamento do C.D.
2. Devem respeitar e cumprir o Regulamento interno
3. Devem respeitar todos os colaboradores da Instituição
4. Devem manter em bom estado físico e de higiene os materiais e locais utilizados
5. Participar nos custos dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido.

## **NORMA XXVII**

### **Direitos dos familiares/representante**

São direitos dos familiares/representante:

1. Conhecer o presente Regulamento;
2. Ter assegurada a confidencialidade das informações fornecidas sobre o utente;
3. Ser esclarecido acerca das regras e normas que regem a resposta social ou sobre quaisquer dúvidas;
4. Sugerir e reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados;
5. Ser tratado com respeito e dignidade por todos os que prestam serviço na Instituição;
6. Ser informado sobre a evolução e/ou desenvolvimento do utente.

## **NORMA XXVIII**

### **Deveres dos familiares/representante**

São deveres dos familiares/representante:

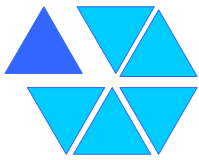
1. Fornecer todas as informações necessárias aos técnicos, nomeadamente de saúde, alergias, comportamentais, alimentares;
2. Participar nas reuniões para que seja convocado;
3. Avisar, atempadamente, as faltas do utente;
4. Tratar com respeito e dignidade todas as pessoas com quem entre em contacto;
5. Cumprir todas as normas do Regulamento Interno.

## **NORMA XXIX**

### **Direitos da Instituição**

São direitos da Instituição:

1. Fazer cumprir como que foi acordado no acto da admissão do utente;



2. Fazer respeitar o bom funcionamento da resposta social
3. À instituição é reservado o direito de suspender ou cessar o acordo com o utente/família, sempre que estes ponham em causa ou violem as regras constantes no presente regulamento.

## **NORMA XXX**

### **Deveres da Instituição**

São deveres da Instituição:

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados, proporcionando bem estarão utente,
2. Proporcionar um acompanhamento adequado ao utente,
3. Cumprir o regulamento e assegurar o normal funcionamento da resposta social.

## **NORMA XXXI**

### **Direitos do Colaborador**

São direitos do colaborador:

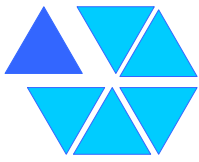
1. Ser respeitado e tratado com urbanidade e probidade.
2. Usufruir de formação e informação adequadas ao desempenho das funções que lhe são atribuídas.
3. Participar e contribuir para a melhoria contínua da prestação dos serviços.
4. A ter direito ao cumprimento das condições regulamentares e legais relacionadas com o Código de Trabalho, referidas na legislação portuguesa.
5. A ser observado, sob o ponto de vista médico, de acordo com os normativos em vigor, por iniciativa e responsabilidade da entidade empregadora, de forma a assegurar as boas condições sanitárias do prestador de serviços.

## **NORMA XXXII**

### **Deveres do Colaborador**

São deveres do colaborador:

1. Assegurar o acompanhamento do utente, conforme as funções que lhe são atribuídas, comprometendo-se na prestação de serviços baseada nas boas práticas.
2. Manter o sigilo e a confidencialidade dos dados e informações constantes no processo dos utentes.
3. Respeitar os utentes nos seus direitos.



4. Assegurar o cumprimento do Plano de Desenvolvimento Individual e/ou Plano de Cuidados definidos para o utente.
5. Participar ao Diretor Técnico do CD qualquer ocorrência relacionada com o utente ou com o serviço prestado.
6. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade.
7. Assegurar o cumprimento deste Regulamento.

## **NORMA XXXIII**

### **Direitos do Voluntário**

São direitos do voluntário:

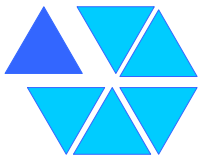
1. Dispor de um cartão de identificação de voluntário.
2. Desenvolver um trabalho, de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações.
3. Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica..
4. Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança.
5. Participar das decisões que dizem respeito ao seu trabalho.
6. Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e certificação.
7. Acordar com a Instituição um programa de voluntariado, que regule os termos e condições de trabalho que vai realizar.

## **NORMA XXXIV**

### **Deveres do Voluntário**

São deveres do voluntário:

1. Respeitar a vida privada e a dignidade da pessoa.
2. Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais.
3. Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais.
4. Usar de bom senso na resolução de assuntos imprevistos, informando os respectivos responsáveis.
5. Atuar de forma gratuita e desinteressada, recusando contrapartidas e compensações patrimoniais.
6. Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do destinatário.
7. Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário.
8. Informar a Instituição com brevidade sempre que pretenda interromper ou cessar o trabalho voluntário.



### **NORMA XXXV**

#### **Depósito e Guarda dos Bens dos utentes**

1. A Instituição possui um cofre, na Secretaria, no qual os utentes poderão colocar à guarda objectos de valor (dinheiro, ouro, relógios...).
2. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os utentes do CD entreguem à sua guarda.

### **NORMA XXXVI**

#### **Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou familiar/representante legal e a Instituição deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços. Na data da sua celebração, será entregue um exemplar do Regulamento Interno desta resposta social ao 2º e/ou 3º outorgantes.

### **NORMA XXXVII**

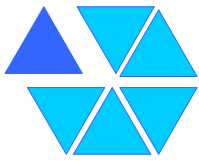
#### **Cessação da Prestação de Serviços por Iniciativa do Utente/Familiar/Representante**

1. A cessação da prestação de serviços pode ocorrer por:
  - 1.1. Iniciativa do utente/familiar/representante legal:
    - 1.1.1. Mudança de residência;
    - 1.1.2. Facto não imputável à Instituição, designadamente inadaptação do utente e/ou desistência (deve comunicar à Instituição com trinta dias de antecedência).
    - 1.1.3. Morte do utente.
2. O contrato pode ser denunciado a todo o tempo por iniciativa de qualquer dos Outorgantes, por escrito, com a antecedência mínima de trinta dias.

### **NORMA XXXVIII**

#### **Cessação da Prestação de Serviços por Iniciativa da Instituição**

1. A cessação da prestação de serviços pode ocorrer por:
  - 1.1. Iniciativa da APCDI:
    - 1.1.1. Não pagamento reiterado da comparticipação familiar;
    - 1.1.2. Não cumprimento dos planos de regularização de débitos;
    - 1.1.3. Por outras circunstâncias avaliadas, em devido tempo, pela Direção da Instituição.



2. O contrato pode ser denunciado a todo o tempo por iniciativa de qualquer dos Outorgantes, por escrito, com a antecedência mínima de trinta dias.

#### **NORMA XXXIX**

##### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

20

1. Por desistência, o utente/familiar/representante legal tem de comunicar à Instituição 30 dias antes de desistir da resposta social, rescindindo-se o contrato da prestação de serviços.

#### **NORMA XL**

##### **Livro de Reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui:
  - 1.1. livro de reclamações físico, que poderá ser solicitado na Secretaria sempre que desejado;
  - 1.2. poderá ainda ser utilizado o livro de reclamações digital através da plataforma [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt).

### **CAPITULO V**

#### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA XLI**

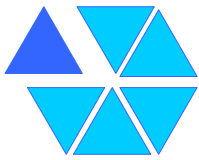
##### **Alterações ao Regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, as alterações introduzidas no presente Regulamento deverão ser contratualizadas com o utente/família/representante legal e comunicadas aos serviços do Centro Social de Segurança Social de Aveiro, com a antecedência mínima de 30 dias, relativamente à data da sua entrada em vigor .

#### **NORMA XLII**

##### **Integração de Lacunas**

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



**NORMA XLIII**

**Disposições complementares**

1. Todas os utentes que frequentam o C.D. estão abrangidos pelo seguro de acidentes pessoais.

**NORMA XLIV**

**Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 22 de fevereiro de 2022.