Lar Nossa Senhora da Conceição de Barrancos
IPSS - Fundada a 1934

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA – CD

REGULAMENTO INTERNO DO CENTRO DE DIA DE BARRANCOS

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I
Âmbito de Aplicação

O Centro de Dia, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Beja em 11/08/2011 constitui uma resposta social gerida pela IPSS - Lar Nossa Senhora da Conceição de Barrancos, com sede em Largo Tenente António Augusto de Seixas, s/n na localidade de Barrancos, concelho de Barrancos. Encontra-se registada pelo averbamento n.º 4, à inscrição n.º 160/01, a fls.28 Verso do Livro nº 9 e fls. 172 Verso do Livro n.º 16 das Associações de Solidariedade Social considerando-se efetuado em 08/11/2019, pela Direção-Geral da Segurança Social, tem celebrado e em vigor Acordo de Cooperação para a resposta social.

NORMA II
Legislação Aplicável

1. A Instituição rege-se por Estatutos próprios aprovados;

2. **Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro -** Estatutos das IPSS;

3. Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, alterada e republicada **pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 julho** – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da Cooperação estabelecida entre o ISS,IP e as IPSS;

4. ***Decreto-Lei n.º 33/2014 de 04 de março;***

5. Guião técnico - Centro de Dia, editado pela ex-DGAS, Novembro de 1996;

6. Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário – **Protocolo em Vigor;**

7. **Circular n.º5 de 23/12/2014, da DGSS** – Variação das Frequências dos Utentes nas comparticipações da Segurança Social;

8. Regime Jurídico do Maior Acompanhado, consagrado pela **Lei nº 49/2018 de 14 de agosto;**

9. Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de setembro, alterado e republicado pelo **Decreto-Lei nº 74/2017 de 21 de junho**, que estabelece o regime jurídico do livro de reclamações e cria o formato eletrónico de reclamação.

10. **Decreto-Lei nº58/2019, de 8 de agosto** – Regulamento Geral da Proteção de Dados;

11. Outra Legislação Aplicável;

NORMA III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

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

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Centro de Dia proporciona estadia diária, alimentação, cuidados de higiene e conforto e desenvolve atividades que fomentem o convívio, propiciando a animação social e a ocupação dos tempos livres dos seus utentes.

1.1 Cuidados de higiene e conforto pessoal;

1.1.1 O serviço de higiene pessoal inclui cuidados de higiene pessoal, incluindo banho, cuidados de barba, e outros cuidados de conforto pessoal, realizado nas instalações, com a periodicidade que satisfaça as necessidades do utente.

1.2 Tratamento da roupa de uso pessoal;

1.2.1 As roupas de uso pessoal dos utentes deverão ser devidamente identificadas no momento da admissão (pelos familiares/significativos), mediante o procedimento definido pela instituição, a fim de evitar trocas ou extravios;

1.3 Acompanhamento de enfermagem, é assegurado por profissional devidamente habilitado, de acordo com as necessidades do utente;

1.4 Apoio Médico - articulação com os serviços de saúde;

1.5 Animação sociocultural, recreativa e ocupacional;

1.5.1 Os utentes podem participar nas atividades de animação/ocupação, segundo as suas capacidades, aptidões e interesses pessoais;

1.6 Acompanhamento do utente ao exterior; o utente poderá ser acompanhado por um colaborador da Instituição a consultas médicas programadas ou exames auxiliares de diagnóstico sempre que previamente acordado e desde que existam condições e recursos humanos para o efeito. Em casos de urgência hospitalar em que o mesmo puder ser acompanhado por um colaborador e, caso se propicie o internamento do residente, deverá ser o familiar a custear as despesas referente ao retorno da pessoa que fizer o acompanhamento;

1.7 Apoio social e psicológico;

1.7.1 O Centro de Dia proporciona apoio social aos utentes.

1.7.2 Apoio psicológico poderá ser articulado com os serviços de saúde;

CAPITULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA V
Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Pessoas de ambos os sexos, com idade igual ou superior a 65 anos, ou, com idade inferior em situação de maior risco, perda de independência e/ou autonomia, a considerar caso a caso e desde que manifestada vontade própria.
2. Encontrar-se em estado físico e/ou psíquico que necessite de cuidados permanentes;

NORMA VI
Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

   1.1. Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade e, quando necessário, do representante legal;
   1.2. Cartão de Contribuinte do utente e, quando necessário, do representante legal;
   1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
   1.4. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistema de Saúde a que o utente pertença;
   1.5. Relatório médico comprovativo da situação clínica do utente, quando solicitado;
   1.6. Comprovativo de IRS referente ao ano anterior dos rendimentos do utente e do seu agregado familiar e respetivas despesas elegíveis;
   1.7. Comprovativo de Pensão/Reforma do ano de Inscrição;
   1.8. Comprovativo Mensal da Pensão do Estrangeiro;
   1.9. Outra documentação;
   1.10. Em situações especiais que se justifique, pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o exercício das responsabilidades que determine a tutela/curatela, isto é, "(…) o maior impossibilitado, por razões de saúde, deficiência, ou pelo seu comportamento, de exercer plena, pessoal e conscientemente, os seus direitos ou de, nos mesmos termos cumprir os seus deveres, beneficia das medidas previstas na lei 49/2018 de 14 de Agosto (…)".
   1.11. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII
Critérios de Admissão

1. São critérios de prioridade na seleção:
   1.1. Candidatos economicamente mais desfavorecidos.
   1.2. Encontrar-se na situação de dependência física.

1.3. A ausência ou disponibilidade por parte da família em assegurar os cuidados básicos do utente, colocando em causa a sua integridade física.

1.4. Ser utente de outras respostas sociais da Instituição.

1.5. Ser natural e/utente em Barrancos.

1.6. A ordem da Lista de Espera.

1.7. Ser associado.

2. Sem prejuízo do disposto, pode a direção, com base noutros critérios fundamentados pela direção técnica ou pela segurança social, proceder à admissão extraordinária.

NORMA VIII
Admissão

A admissão do utente passa pelos seguintes momentos:

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar e submeter à decisão da entidade competente.
2. A decisão de admissão é da competência da direção, precedida de parecer técnico dos serviços.
3. Após decisão da Direção será dado conhecimento ao utente por telefone, e-mail, ou ofício, no prazo de 5 dias.
4. A aceitação da admissão é formalizada com assinatura do contrato assinado pelo utente ou seu representante legal e pelo Presidente da Direção que vigora a partir da data de admissão do mesmo.
5. No ato da admissão deve ser feito o respetivo pagamento.

NORMA IX
Acolhimento de Novos Utentes

1. O acolhimento do novo utente será efetuado pelo(o) Diretor(a) Técnico(a).
2. No ato de admissão, caso o mesmo não seja sócio da Instituição sugere-se a apresentação de uma proposta como sócio.

NORMA X
Processo Individual do Utente

1. Para cada utente é constituído um processo individual, de acesso restrito, iniciado na fase de candidatura mediante o preenchimento da proposta de admissão, sendo a sua organização e atualização da responsabilidade do(a) Diretor(a) Técnico(a);
2. No Processo Individual deverão constar os seguintes elementos ou documentos:
   - **2.1.** Os documentos referidos no nº 1 da norma 6 do presente regulamento interno, devidamente atualizados;
   - **2.2.** Identificação do utente;
   - **2.3.** Data de admissão;
   - **2.4.** Identificação do médico assistente;
   - **2.5.** Identificação e contato do representante legal ou dos familiares;
   - **2.6.** Identificação da situação social;
   - **2.7.** Exemplar do contrato de prestação de serviços;
   - **2.8.** Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
   - **2.9.** Plano individual de cuidados (PIC), o qual deve conter as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PIC;
   - **2.10.** Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
   - **2.11.** Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;

NORMA XI
Lista de Espera

1. A lista de espera é atualizada com regularidade.

CAPITULO III
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII
Instalações

1. O Centro de Dia está sediado no Largo Tenente António Augusto de Seixas, em Barrancos e as suas instalações são compostas por:

Piso 1	Piso 0	Piso -1
• Quartos (22): Quartos individuais (6) Quartos duplos (12) Quartos triplos (4) • Copa; • Banho Ajudado;	**1.** Receção; **2.** Hall de Entrada; **3.** Gabinete de Contabilidade; **4.** Gabinete do(a) Diretor(a) Técnico(a); **5.** Gabinete administrativo; **6.** Gabinete médico; **7.** Gabinete de Direção; **8.** Sala de Reuniões; **9.** Gabinete de Medicação; **10.** Sala de Estar **11.** Instalação sanitária Pública; **12.** Quartos (11); Quartos individuais (3) Quartos duplos (8) **13.** Banho Ajudado;	**1.** Refeitório; **2.** Cozinha; **3.** Despensas; **4.** Zona de arrumos **5.** Lavandaria; **6.** Vestiário de Senhora; **7.** Vestiário de Homem; **8.** Gabinete da Encarregada; **9.** WC do Pessoal **10.** Instalação sanitária de Senhora **11.** Instalação sanitária de Homem **12.** WC Deficientes **13.** Sala de estar

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

1. É da competência da Direção a fixação dos horários das visitas e chamadas telefónicas, o qual poderá ser consultado no documento que se encontra afixado.

2. Horário da resposta social: das 8h30 às 19h30;

NORMA XIV

Visitas – Procedimentos

1. As visitas decorrerão em sala adequada para o efeito ou, se assim entenderem no espaço exterior desde que, respeitados os horários de visita e não interfira com o funcionamento da Instituição;
2. Abre-se a exceção no caso de familiares/amigos que por algum motivo que o justifique não se possam deslocar à Instituição dentro dos horários estipulados, ou por motivo de doença por parte do utente. Nestes casos, terá que ser solicitado junto do(a) Diretor(a)

Técnico(a) ou, na ausência deste, de um(a) Funcionário(a) da Instituição, a possibilidade de se efetuar ou não a visita.

3. Abre-se também exceção e mediante comunicação prévia à Direção Técnica aos familiares que quiserem auxiliar o utente na alimentação.

NORMA XV

Comparticipação familiar/mensalidade

1. A comparticipação familiar ou mensalidade, bem como os consumos e despesas extras realizadas (não englobadas na mensalidade) devem ser pagas mediante transferência bancária ou contra recibo na Secretaria da Instituição (dinheiro ou cheque), vencendo-se a primeira no momento da celebração do contrato de prestação de serviço e as restantes até ao dia 10 de cada mês.
2. O não pagamento da comparticipação no prazo estabelecido no número anterior fica sujeito às seguintes situações:

Dias	Pagamento
Alínea a) - De 1 a 10	Comparticipação familiar
Alínea b) - De 11 a 20	Valor da comparticipação acrescido de 5%
Alínea c) - De 21 a 30	Valor da comparticipação acrescido de 10%
Alínea d) - De 1 a 15 (do mês seguinte)	Valor da comparticipação acrescido de 15%
Alínea e) - De 15 a 30 (do mês seguinte)	Valor da comparticipação acrescido de 20%
Alínea f) - A partir de 30 do mês seguinte	Aplicação da alínea 5 do presente artigo

3. A comparticipação familiar, indexada ao rendimento do agregado familiar, é atualizada anualmente, com efeitos reportados a 1 de janeiro.
4. Para os efeitos previstos no número anterior, deve o utente ou o familiar responsável, proceder à apresentação da prova de rendimentos e despesas do agregado familiar obrigatoriamente assim que a tiver na sua posse ou a pedido da secretaria da Instituição.
5. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até regularização da situação.

NORMA XVI

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

- A prestação mensal será determinada de acordo com as tabelas seguintes:

Tabela 1: Serviços Básicos Integrados

Percentagem sobre rendimento "*per capita*" a atribuir a todos os serviços					
Estadia Diária/ Almoço + Jantar	Higiene Pessoal	Tratamento de Roupas	Apoio Social e psicológico[1]	Acompanhamento ao exterior	Recreação e convívio (De acordo com o programa)
50% do rendimento per capita					

- A percentagem a pagar pelos serviços acima descritos, passa a **40%se o utente apenas optar pela estadia diária + almoço.**

Tabela 2: Serviços Complementares Opcionais - Serviços Extra Comparticipação

Transporte
10%

<u>Extra Acordo</u>

1. Quando excedido o número de vagas do acordo de cooperação, à comparticipação familiar será somado um valor fixo correspondente à comparticipação financeira em vigor na Segurança Social.

2. Conforme o disposto no Anexo à Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho, o cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

[1] Serviços prestados de acordo com a disponibilidade da Instituição.

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

Sendo:

RC = Rendimento *per capita mensal*
RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
D = Despesas mensais fixas
N = Número de elementos do agregado familiar

3. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), são considerados os seguintes rendimentos anuais ou anualizados:
   - **3.1. Do trabalho dependente;**
   - **3.2. Do Trabalho independente (rendimentos empresariais e profissionais);**

O montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadoria e de produtos e de serviços prestados.

- **3.3. De Pensões;** Velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros 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. De Bolsas de estudo e formação** (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- **3.6. De Rendimentos Prediais;**

Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do

subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do usos, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior, ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizado ou de certidão da teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

O disposto anteriormente não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

3.7. De Rendimentos de Capitais;

Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5º. do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.

Sempre que os rendimentos referidos anteriormente sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

4. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

4.1. Sempre que haja dúvidas fundadas sobre a veracidade das declarações de rendimentos deverão ser feitas as diligências complementares que se considere mais adequadas ao apuramento da situação.

4.2. A falta de entrega dos documentos a que se refere o nº 4, no prazo concedido para o efeito determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

4.3. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

5. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

5.1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;

5.2. Renda de casa ou da prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;

5.3. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;

5.4. Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

6. Para além das despesas referidas no ponto 5, a comparticipação dos descendentes e outros familiares, é considerada, também, como despesa do respetivo agregado familiar.

7. Para efeitos de desconto, ao somatório das despesas referidas nos pontos 5.2, 5.3 e 5.4, é estabelecido como limite máximo o valor do RMMG. Caso o somatório das despesas referidas nas alíneas anteriores seja inferior ao RMMG é considerado o valor real da despesa.

8. A data de assinatura do contrato de prestação de serviço, determina o início do serviço e do pagamento da comparticipação familiar.

9. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social no ano anterior.

10. Considera-se custo médio real do utente aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação, e do número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

11. Com base na Portaria nº218-C/2019, data de 15 de julho, do anexo artigo 19º, para efeitos da comparticipação familiar nas respostas sociais que não sejam consideradas de natureza residencial/internamento consideram-se, enquanto rendimento do Agregado Familiar e para determinação do respetivo montante, 50% do montante da prestação social para a Inclusão (PSI) recebida pelo utente;

12. A comparticipação mensal pode ser reduzida até 10%, quando o período de ausências justificadas, excedam os 15 dias não interpolados.

13. A interrupção do serviço por motivo de ausência para férias ou outros motivos devidamente justificados deve ser comunicada à direção técnica com, pelo menos, 24h de antecedência.

14. No caso de o utente decidir cessar o contrato, deve comunicar à Instituição no mínimo 15 dias úteis antes da data de cessação efetuando o pagamento correspondente ao tempo de prestação de serviço. Caso não sejam respeitados os prazos estabelecidos terá de proceder ao pagamento dos 50% da comparticipação familiar do mês seguinte.

15. Em caso de óbito é devida a comparticipação respeitante ao número de dias de ocupação da vaga.

NORMA XVII
Conceito de Agregado Familiar

1. O agregado familiar é constituído pelo conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

1.1. Cônjuge, ou pessoa em união de fato há mais de dois anos;
1.2. Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
1.3. Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
1.4. Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
1.5. 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;

2. Na falta de documento bastante, a composição do agregado familiar pode ser certificada pela Junta de Freguesia de Barrancos ou pela freguesia de origem.

NORMA XVIII
Refeições

1. As refeições são servidas no seguinte horário:
   - **1.1.** Pequeno-Almoço entre as 9h00 e as 9h30;
   - **1.2.** Almoço entre as 12h00 e as 13h00;
   - **1.3.** Lanche entre as 15h00 e as 15h30;
   - **1.4.** Jantar entre as 19h00 e as 19h30 (Verão) ou as 18h30 e as 19h00 (Inverno);

2. As ementas:
   - **2.1.** São elaboradas pela Nutricionista com a supervisão do(a) Diretor(a) Técnico(a), Encarregada de Serviços Gerais e a Cozinheira.
   - **2.2.** São também compostas pelo prato de dieta.
   - **2.3.** Encontram-se afixadas em local visível.

NORMA XIX
Serviços Complementares

1. Consideram-se serviços complementares não incluídos na comparticipação mensal, os seguintes:

   - **1.1.** Medicamentos;
   - **1.2.** Fraldas e produtos de higiene;
   - **1.3.** Ajudas técnicas, com exceção de cadeiras de rodas e andarilhos ou outras disponíveis no Banco de Ajudas Técnicas existentes na Instituição;
   - **1.4.** Transportes Públicos;
   - **1.5.** Consultas médicas, hospitalização, cirurgias, cuidados de enfermagem, exames complementares de diagnóstico e fisioterapia que devam ser prestados por técnicos exteriores à Instituição;
   - **1.6.** Cabeleireiro ou barbeiro;

2. Pode o utente ou o familiar optar pela aquisição direta dos serviços ou ajudas técnicas, fazendo a entrega antecipada na Instituição, designadamente para os casos previstos nas alíneas 1.1 e 1.2 do nº 1 da presente norma;
3. Na falta de ajudas técnicas necessárias aos cuidados e tratamentos do utente, fica a Instituição autorizada ao seu fornecimento, desde que o familiar deixe na Instituição um fundo de maneio para custear essas despesas, nomeadamente despesas com medicação, sendo este valor atualizado obrigatoriamente até ao dia 10 de cada mês;
4. No inicio de cada mês, e quando solicitado pelo familiar será enviada toda a documentação referente a despesas extras, via correio eletrónico;
5. As despesas e encargos com funerais são da responsabilidade dos respetivos familiares.

NORMA XX
Passeios ou Deslocações

1. É da competência do/a Animador/a Sociocultural a planificação/organização de atividades, passeios ou deslocações promovidas pela Instituição, sendo sempre do conhecimento do/a Diretor/a Técnico/a;
2. O utente dependente poderá participar nas atividades organizadas desde que, o familiar responsável assine a declaração autorizando a saída.

NORMA XXI
Quadro de Pessoal

O mapa de pessoal da Instituição encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos e respetiva formação definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA XXII
Direção Técnica

1. A Direção Técnica compete a um técnico nos termos do artigo 11º- "Direção técnica", da Portaria n.º 349/2023, de 13 novembro de 2023, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

2. O Diretor(a)Técnico(a) será substituído(a), nas suas ausências, pelo(a) técnico(a) coordenador(a) do Serviço de Apoio Domiciliário.

CAPITULO IV
DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIII
Direitos e deveres dos utentes

1. A pessoa que reside em C.D tem direito, nomeadamente, a:

a. Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;

b. Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;

c. Ser informada sobre o funcionamento da C.D e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;

d. Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expetativas e preferências;

e. Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expetativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;

f. Ser tratada com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;

g. Ser informada e orientada sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;

h. Receber visitas de acordo com o Regulamento do C.D;

i. À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;

j. Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informada sobre as mesmas.

2. Constituem deveres dos utentes em C.D, nomeadamente, os seguintes:

a. Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;

b. Respeitar a privacidade e intimidade dos outros utentes;

c. Cumprir o Regulamento Interno;

d. Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;

e. Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;

f. Tratar os demais utentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;

g. Comunicar previamente eventuais saídas do CD, com indicação do local e eventuais acompanhantes e a sua comparência ou não às refeições 24h antes, bem como a previsão de regresso;

h. Proceder atempadamente ao pagamento da comparticipação familiar/mensalidade, de acordo com o estabelecido;

NORMA XXIV

Direitos e deveres dos familiares e pessoas de referência

Os familiares e pessoas de referência têm direito, nomeadamente, a:

a. Participar nas atividades e no projeto global do C.D;

b. Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do utente, caso este o deseje;

c. Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao utente, com a devida autorização do próprio;

d. Visitar o utente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal;

e. Comunicar a sua entrada a um colaborador ou à receção;

Constituem deveres dos familiares e pessoas de referência, nomeadamente, os seguintes:

a. Cumprir o Regulamento Interno;

b. Colaborar com a equipa;

c. Respeitar a privacidade e intimidade dos utentes;

d. Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;

e. Tratar os utentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

f. Caso fique responsável pelo processo de aquisição de fraldas, assumirá a responsabilidade total sobre a gestão de stock, compras, pagamento, etc.). Não compete à Instituição comunicar ao familiar a sua inexistência. Na sua falta serão colocadas ao utente fraldas da Instituição as quais serão contabilizadas e cobradas ao final do mês juntamente com a comparticipação familiar/mensalidade;

g. Caso fique responsável pelo processo de aquisição e renovação de medicação, certificar-se se a mesma está em falta junto do colaborador responsável;

h. Em caso de óbito levantar todos os bens e pertences do utente no prazo máximo de 8 dias a partir da data do seu falecimento, caso não o faça a Instituição tomará as diligências que considerar adequadas.

NORMA XXV

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

a. A um tratamento com respeito e dignidade;

b. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do serviço;

c. Receber atempadamente a comparticipação familiar/mensalidade acordada/contratualizada;

d. Ver respeitado o seu património;

e. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiar, no ato da admissão.

NORMA XXVI

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres da instituição prestadora dos serviços:

a. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como o conforto necessário ao bem-estar do utente;

b. Proporcionar o acompanhamento adequado a cada utente;

c. Assegurar a existência de recursos humanos necessários para o bom funcionamento dos serviços;

d. Proceder à admissão do utente, de acordo com os critérios definidos neste regulamento interno;

e. Garantir a inviolabilidade da correspondência, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a prévia autorização do utente e/ou da respetiva família;

f. Assegurar o normal funcionamento do serviço.

NORMA XXVII
Restrições

Para manter o regular funcionamento e a manutenção de um saudável ambiente, não é permitido ao utente, designadamente:

a. Manter nas instalações alimentos ou géneros suscetíveis de deterioração ou quaisquer substâncias inflamáveis, tóxicas ou corrosivas;

b. A utilização de aparelhos ou equipamentos de áudio ou imagem, suscetível de perturbar o repouso e o bem-estar dos demais utentes a não ser que seja solicitado junto do(a) Diretor(a) Técnico(a);

c. Ter ou aceitar bebidas alcoólicas, de qualquer natureza, sem autorização do(a) Diretor(a);

d. Fazer referências públicas atentatórias do bom-nome e reputação da instituição, dirigentes e qualquer pessoal ao serviço da instituição, bem como de utentes, beneficiários, utentes e visitantes;

e. Fumar fora do local para isso destinado.

NORMA XXVIII
Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que o utente tenha entregue à sua guarda.

2. A lista ou inventário dos bens à guarda da instituição será elaborada à data da admissão, podendo ser atualizada a qualquer momento, a pedido do utente ou do familiar.

3. A elaboração da lista dos bens referida no presente artigo é da competência do(a) Diretor(a) Técnico(a), assinada por ambas as partes, sendo um exemplar arquivado no processo individual do utente.

4. Os bens e valores dos utentes que não forem reclamados pelos seus herdeiros ou representantes legais, no prazo de um ano a contar da data do falecimento do utente, revertem a favor da Instituição, nos termos estatutários.

NORMA XXIX

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa de qualquer das partes

1. O contrato de prestação de serviço pode ainda ser suspenso sempre que o utente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde necessite de cuidados especiais ou seja fator de perturbação do bem-estar dos restantes utentes da instituição.
2. A Instituição reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato sempre que o utente viole as regras do presente regulamento.
3. A decisão de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviço é da competência da Direção, com base em parecer da direção técnica.
4. O utente/familiar responsável deve ainda, assinar a Cessação de Contrato.
5. O utente que solicite a sua rescisão pode requerer de novo os serviços, desde que, cumpra os requisitos do presente regulamento.

NORMA XXX

Contrato de prestação de serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente e ou familiares e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA XXXI

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. A cessação da prestação de Serviços pode ocorrer:

   1.1. Quando o utente não necessite da resposta social em referência;

   1.2. Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a atividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência;

1.3. Salvo acordo em contrário, sempre que o utente se ausente do Centro de Dia por período superior a trinta dias, seja qual for o motivo determinante da ausência.

1.4. Com a morte do utente;

NORMA XXXII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor este estabelecimento possui Livro de Reclamações Físico, que se encontra na recepção e que poderá ser solicitado pelo utente ou pelo familiar junto de um colaborador ao serviço, e em formato eletrónico, que pode aceder através do site https://www.livroreclamacoes.pt/Pedido/Reclamacao.

CAPITULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIII

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

NORMA XXXIV

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXV

Disposições Complementares

Compete à Direção da Instituição a emissão de diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente regulamento.

NORMA XXXVI

Entrada em vigor

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção dia 19/10/2026 entrando em vigor 30 dias após a sua aprovação e remeter para o ISS, I.P. para conhecimento e parecer.

A DIREÇÃO

Francisco José Feliciano Tadeu

Adelia Pelicano

Vanessa de Fátima Domingues Cascão

Inês Costa dos Santos

Barrancos, **19** de **outubro** de **2026**