



**CENTRO SOCIAL DE VILA CÃ**

**REGULAMENTO INTERNO**

**CENTRO DE DIA**

**CENTRO SOCIAL DE VILA CÃ**  
**REGULAMENTO INTERNO**  
**ÍNDICE**

**Capítulo I – Disposições gerais**

- Norma 1ª – Âmbito de aplicação
- Norma 2ª – Legislação aplicável
- Norma 3ª – Objetivos e destinatários do regulamento
- Norma 4ª – Serviços prestados

**Capítulo II – Processo de admissão dos utentes**

- Norma 5ª - Pré-inscrição
- Norma 6ª – Lista de inscrições
- Norma 7ª – Critérios de prioridade na admissão
- Norma 8ª – Documentos para admissão
- Norma 9ª – Admissão/procedimentos
- Norma 10ª – Acolhimento de novos utentes
- Norma 11ª- Processo individual do utente

**Capítulo III – Instalações e regras de funcionamento**

- Norma 12ª – Instalações
- Norma 13ª – Horários de funcionamento
- Norma 14ª- Interrupção do serviço
- Norma 15ª – Entrada e saídas de utentes/visitas
- Norma 16ª - Quadro de pessoal
- Norma 17ª - Direção técnica

**Capítulo IV – Da prestação dos cuidados e serviços**

- Norma 18ª – Alimentação/ementas
- Norma 19ª – Alimentos e bebidas
- Norma 20ª – Cuidados de higiene e de conforto pessoal
- Norma 21ª – Tratamento de roupas
- Norma 22ª – Cuidados de higiene habitacional
- Norma 23ª – Serviços clínicos e gestão de fármacos
- Norma 24ª – Transporte
- Norma 25ª- Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas
- Norma 26ª- Outros
- Norma 27ª- Regras gerais de funcionamento

**Capítulo V – Financiamento do CD**

- Norma 28ª- Definição de comparticipação familiar
- Norma 29ª- Agregado familiar
- Norma 30ª- Rendimento do utente
- Norma 31ª- Cálculo do rendimento “Per-capita”
- Norma 32ª- Tabela de comparticipação familiar
- Norma 33ª- Revisão da comparticipação familiar
- Norma 34ª -Pagamento de comparticipação, despesas e encargos
- Norma 35ª- Ausências dos utentes
- Norma 36ª- Contrato de prestação de serviços
- Norma 37ª- Interrupção/Cessação do serviço por iniciativa do utente
- Norma 38ª- Interrupção/Cessação do serviço por iniciativa da instituição
- Norma 39ª -Bens dos utentes

**Capítulo VI- Direitos e deveres**

- Norma 40ª -Direitos dos utentes
- Norma 41ª- Deveres dos utentes/representantes
- Norma 42ª- Deveres da instituição
- Norma 43ª- Direitos da instituição
- Norma 44ª- Deveres dos colaboradores da instituição
- Norma 45ª- Direitos dos colaboradores da instituição

**Capítulo VII – Disposições finais e transitórias**

- Norma 46ª – Livro de reclamações

Norma 47ª- Medição, análise e melhoria  
Norma 48ª-Competência para dirimir litígio de consumo  
Norma 49ª- Gestão de comportamentos e prev.de casos de negligência, abusos e maus tratos  
Norma 50ª-- Situações de emergência  
Norma 51ª- Seguro de responsabilidade civil  
Norma 52ª-Alterações ao regulamento  
Norma 53ª – Integração de lacunas  
Norma 54ª- Foro competente  
Norma 55ª – Da Vigência, aprovação e entrada em vigor

## **Capítulo I** **Disposições Gerais**

### **NORMA 1ª** **Âmbito de aplicação**

1. O Centro Social de Vila Cã, com acordo de cooperação para esta resposta social de Centro de Dia (CD), celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria, em 16/03/10, Pessoa Colectiva nº 504 206 621, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direcção Geral da Segurança Social, sob a inscrição nº106/01, a fls.193 do livro nº8, das Associações de Solidariedade Social, em 26/09/2001, tem a sua sede na Rua Manuel Francisco Freixeira nº 17, 3100-835 Vila Cã e rege-se pelas seguintes normas.
2. O Centro de Dia é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção das pessoas no seu meio sócio familiar, visando a promoção da autonomia e a prevenção de situações de dependência ou o seu agravamento.

### **NORMA 2ª** **Legislação aplicável**

1. Decreto-lei nº 172 – A/2014, de 14 de novembro, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho – Sexta alteração aos estatutos das IPSS;
2. Decreto-lei nº33/2014, de 4 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
3. Despacho n.º 6/96 de 29 de novembro - Guião Técnico do Centro de Dia;
4. Portaria nº196-A/2015 de 1 de julho, alterada e republicada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho que procede à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015 - Estabelece os critérios, regras, participações familiares e formas de cooperação entre o ISS e as IPSS;
5. Lei n.º 30/2013, de 8 de maio- Lei de bases da economia social;
6. Decreto-Lei n.º 120/2015, de 30 de junho, na redação introduzida pelo decreto-lei n.º 68/2016, de 3 de novembro- Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o estado e as entidades do setor social e solidário;
7. Portaria n.º 100/2017, de 7 de março- Regula as normas para alargamento da cooperação com as IPSS;
8. Circular nº 4 de 16 de dezembro de 2014 da DGAS - Modelo de Regulamento das Participações Familiares.
9. Circular nº 5 de 23 de dezembro de 2014 da DGAS – Implicação da variação de frequências dos utentes nas participações da Segurança Social.
10. Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro alterado pela Lei n.º 14/2019, de 12/02 -mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo;



11. Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pela Lei n.º 74/2017 de 21/6- Livro de reclamações com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 9/2020 DR n.º 49/2020, série I de 03-10 PCM- Adota as medidas necessárias ao cumprimento da obrigação de manter o livro de reclamações eletrónico;
12. Lei n.º 67/98 de 26 de outubro, alterada pela Lei n.º 103/2015 de 24 de agosto e pela Lei n.º 58/2019 de 8 de agosto – Lei da proteção de dados pessoais;
13. Contrato Coletivo de Trabalho para IPSS;
14. Compromisso de Cooperação para o Setor social e Solidário;
15. Protocolo de Cooperação em vigor;
16. Guião Técnico nº8 da DGAS – (Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia);
17. Decreto de Lei nº 126-A/2021 de 31/12 – Licenciamento e Fiscalização de estabelecimentos de apoio social, que procede à terceira alteração ao Decreto – Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado pelos Decretos – Leis n.ºs 99/2011, de 28 de setembro, e 33/2014, de 4 de março.

### **NORMA 3ª**

#### **Objectivos e destinatários do regulamento**

1. São destinatários de Centro de Dia:
  - a) Pessoas com idade igual ou superior a 65 anos que sejam autónomas.
  - b) Pessoas que necessitem de cuidados e serviços constantes na norma 4ª.
  - c) Excecionalmente o Centro Social pode acolher pessoas com idade inferior ao estabelecido na alínea a).
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 o 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 reminiscências e vontades conscientemente expressas;
  - e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento activo;
  - f) Promover o melhoramento dos cuidados de saúde, a participação e segurança no acesso à 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, reforço, auto-estima e de oportunidades para a realização de actividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
  - i) Promover um ambiente de segurança física e afectiva, prevenir acidentes, quedas, problemas com a tomada de medicamentos, isolamento e qualquer forma de mau trato;
  - j) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
  - k) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
  - l) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
  - m) Dinamizar relações inter-geracionais.

**NORMA 4ª**  
**Serviços prestados**

1. Para a prossecução dos seus objectivos, o CD da Instituição proporcionará um conjunto diversificado de serviços, em função das necessidades dos utentes e serviços por ele contratados, nomeadamente:
  - a) Alimentação, nomeadamente o pequeno-almoço, almoço e lanche.
  - b) Cuidados de higiene e conforto pessoal.
  - c) Tratamento e distribuição de roupas básicas e pessoais.
  - d) Atividade de animação/ocupação.
  - e) Lúdico-recreativos.
2. O Centro de dia pode ainda assegurar outros serviços, tais como:
  - a) Cuidados de higiene habitacional,
  - b) Serviços Clínicos e gestão de fármacos
  - c) Transporte do utente da sua residência até à instituição e vice-versa, em viatura apropriada pertencente a Instituição;
  - d) Apoio Psicossocial.
3. O CD pode ainda, desde que contratado com o utente, e sempre que haja meios que o permitam e indisponibilidade ou ausência da família, prestar serviços esporádicos que representam um custo para o utente, definido em tabela decidida anualmente pela Direção e que é devido apenas no mês em que se verifique a execução do mesmo, sendo por conta do utente todas as despesas daí decorrentes, podendo ser os seguintes:
  - a) Aquisições de diversos bens de consumo diário, fundamentadas e legais.
  - b) Pagamentos de serviços (água, luz e telefone).
  - c) Cuidados de imagem (manicure, pédicure, cabeleireiro)
4. Os serviços referidos nos números anteriores não serão disponibilizados aos Sábados, Domingos e Feriados.

**Capítulo II**  
**Processo de admissão dos utentes**  
**NORMA 5ª**  
**Pré-inscrição**

1. A anteceder a admissão serão aceites pré-inscrições, a formalizar pelo interessado/por familiar/representante legal, em impresso próprio.
2. Esta pré-inscrição pode ser dada sem efeito em qualquer momento pelos seus autores e não implica qualquer pagamento. A Instituição também não fica obrigada a qualquer reserva de vaga, mas respeitará as pré-inscrições como lista de espera para as vagas que vierem a ocorrer, informando o utente do lugar que ocupa na referida lista de espera.
3. Ter idade igual ou superior a 65 anos. Poderão ainda ser admitidas pessoas com idade inferior a 65 anos, sendo esses casos analisados individualmente pela equipa técnica e sujeito a aprovação pela Direcção.
4. Se o utente for portador de Doença Infecto-contagiosa tem que apresentar declaração Médica, onde seja expressa o tipo de doença e medidas de precaução.
5. Ser natural ou residente na Freguesia de Vila Cã ou nas freguesias limítrofes.



6. Responder por si ou por representante familiar/legal a uma entrevista de averiguação das suas condições sociais, familiares e económicas.

#### **NORMA 6ª**

##### **Lista de inscrições**

1. Os candidatos a utentes que satisfaçam as condições de admissibilidade, mas para os quais não exista vaga, são inscritos em programa informático próprio – Lista de inscrições;
2. O candidato a utente e/ou familiar/representante será informado por escrito da não admissão e da sua posição da Lista de inscrições.
3. A Lista de inscrições será gerida tendo em conta os critérios de prioridade.
4. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistências de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em local próprio, não conferindo no entanto qualquer prioridade na admissão.
5. Podem ser eliminados da lista de espera quando:
  - a. O utente/familiar/representante legal o solicita por escrito;
  - b. Falecimento do utente;
  - c. Institucionalização do indivíduo noutra entidade/instituição.

#### **NORMA 7ª**

##### **Crítérios de prioridade na admissão**

1. Sempre que a carência de vagas não permita a admissão de todos os interessados, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade:
  - a) Idosos em situação de risco ou carência económica 30%
  - b) Ausência ou indisponibilidade total da família em assegurar os cuidados básicos necessários – 20%
  - c) Ser utente do Serviço de Apoio Domiciliário – 15%.
  - d) Situações de Emergência Social – 15%
  - e) Idade do cliente (indexada à idade de reforma vigente) –10%
  - f) Outros- identificar–5%
  - g) Existência de pessoas de referência do utente a frequentar outras respostas na Instituição – 5%.

#### **NORMA 8ª**

##### **Documentos para a admissão**

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo individual do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, e onde fazem parte os seguintes elementos de identificação:
  - a) Número do Bilhete de Identidade/CC do utente e do seu familiar e/ou representante legal, quando necessário.



- b) Número do Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do seu familiar/ representante legal, quando necessário.
  - c) Número do Cartão de Contribuinte do utente e do seu familiar/representante legal, quando necessário.
  - d) Número do Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde (SNS) ou de subsistemas a que o utente pertença.
  - e) Boletim de vacinas e declaração médica comprovativa da inexistência de doença infecto-contagiosa, com resumo do processo clínico e indicação de dieta específica, caso seja esse o caso.
  - f) última Declaração de Rendimentos (IRS) e nota de liquidação incluindo os respetivos anexos ou comprovativos dos rendimentos do agregado familiar.
  - g) Declaração assinada pelo utente e/ou seu familiar/ representante legal em como autoriza a informatização dos seus dados pessoais para efeito de organização/elaboração do seu processo individual de utente.
2. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
  3. No momento da formalização da inscrição é facultado ao utente ou ao familiar/representante legal uma cópia do presente Regulamento.
  4. O pedido de candidatura decorre durante todo o ano, nos dias úteis da semana:
    - a) O horário de atendimento para a candidatura é das 9h30m às 13h00m e das 14h00m às 17h30m;
    - b) A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior devem ser entregues no gabinete da Directora Técnica e/ou do/a técnico/a de Serviço Social que será responsável pelo processo;
    - c) Sempre que necessário, pode ser exigida certidão de sentença judicial que regule a representação do utente;

#### **NORMA 9ª**

##### **Admissão/procedimentos**

1. A anteceder a admissão é realizada uma visita domiciliária pelo/a Técnico/a de Serviço Social responsável pela resposta social para avaliação do grau de dependência do idoso, da pertinência dos serviços solicitados, bem como das suas condições habitacionais. Desta visita resulta o preenchimento do Plano de Desenvolvimento Individual do utente.
2. A admissão é decidida pela Direção por escrito, após recolha de todos os documentos atrás referidos, podendo ocorrer durante todo o ano e a qualquer dia do mês, dentro do horário normal de funcionamento, desde que existam vagas.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo máximo de 15 dias por escrito.
4. No acto de admissão são devidos os custos com a primeira mensalidade.

#### **NORMA 10ª**

##### **Acolhimento de novos utentes**

O acolhimento dos novos utentes será efetuado pela equipa técnica afecta à resposta social de CD e envolve os seguintes procedimentos:

- a) Gerir, adequar e monitorizar os serviços prestados ao utente;
- b) Esclarecimentos em caso de necessidade e avaliação das reações do utente;
- c) Inventariação dos bens trazidos pelos utentes para a instituição;



- d) Motivação da pessoa próxima do utente para a importância da sua participação nas actividades desenvolvidas pela instituição;
- e) Esclarecimento ao utente e/ou representante legal sobre as regras de funcionamento da resposta social, assim como dos respectivos direitos e deveres que a prestação de serviço envolve e apresentação da equipa prestadora de cuidados;
- f) Observação e aprofundamento de aspectos específicos que as entrevistas de avaliação diagnóstica suscitem, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
- g) Após o período de acolhimento é efectuada uma avaliação conjunta com o utente e/ou familiar/representante legal sobre o processo de integração e adaptação;
- h) Elaboração, após 30 dias de ingresso, dum relatório sobre o processo de integração e/ou adaptação do utente à instituição, que será posteriormente, arquivado no seu processo individual;
- i) Se durante esse período o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, começando por se identificar os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao utente de rescindir contrato.

#### **NORMA 11ª**

##### **Processo individual do utente**

1. Cada utente terá um processo individual no qual constará, para além de todos os documentos recolhidos no ato de candidatura, elementos sobre a sua situação social e financeira, necessidades específicas, bem como outros elementos que se considerem relevantes para a situação do utente.
2. Deverão fazer parte do Processo Individual que acompanha o utente ao longo da sua estadia no CD, os seguintes documentos:
  - a) Ficha de Informação disponibilizada ao utente;
  - b) Ficha de Inscrição/Admissão;
  - c) Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
  - d) Carta de Admissibilidade e Carta de Aprovação;
  - e) Contrato;
  - f) Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do utente (familiar ou representante legal);
  - g) Dados facultados pelo utente no processo de candidatura (BI, declaração de IRS, nº contribuinte);
  - h) Dados de Identificação e de caracterização social do utente;
  - i) Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência;
  - j) Processo Individual de Saúde (o qual se encontra sobre a responsabilidade da equipa médica e de enfermagem, a qual definirá, em caso de pedido de consulta por parte do utente, qual a informação que é considerada restrita á consulta) do qual deve constar toda a informação relativa ao historial médico (relatórios médicos, dieta, medicação, alergias, outros);
  - k) Ficha de Avaliação Diagnóstica;
  - l) Relatório do Programa de Acolhimento do utente;
  - m) Relatório de Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do utente;
  - n) Plano Individual e respetiva revisão;
  - o) Relatório de Monitorização e avaliação do PI;
  - p) Registos da Prestação dos Serviços e participação nas actividades;
  - q) Registo das ocorrências ou situações anómalas;



- r) Registo de períodos de ausência;
  - s) Registo da cessação da relação contratual, com indicação da data e motivo da cessação.
3. O processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica e Serviços Administrativos, em condições que garantem a confidencialidade da informação nele contido. Cada Processo Individual deverá ser atualizado pelo menos trimestralmente. O utente e o seu representante legal (sujeito autorização do utente sempre que possível) têm conhecimento da informação constante no Processo Individual e podem aceder a este, sempre que o necessitem, sem nunca pôr em causa a confidencialidade e o sigilo das informações nele contido.

### **Capítulo III**

#### **Instalações e regras de funcionamento**

#### **NORMA 12ª**

##### **Instalações**

1. A Instituição está sediada na Freguesia de Vila Cã, Rua Manuel Francisco Freixeira, nº17, 3100-835 Vila Cã, e as suas instalações são compostas por Estrutura Residencial Para Idosos, Centro de Dia, Apoio Domiciliário e Creche.
2. As instalações afectas ao Centro de Dia estão reservadas aos seus utentes e pessoal de serviço, sendo elas:
  - a) Cave: Garagem com arrumos e espaço polivalente para festividades e convívios;
  - b) R/C: Sala de reuniões da Direcção da Instituição, Gabinete da Diretora Técnica, serviços administrativos, gabinete médico e de enfermagem, sala de terapêutica, instalações sanitárias, Lavandaria, Economato, sala de estar de Centro de Dia e ERPI, Refeitório, Cozinha.
  - c) Exterior: Jardins e passeios envolvendo o edifício.

#### **NORMA 13ª**

##### **Horário de Funcionamento**

1. O CD da Instituição funciona durante todo o ano, na modalidade “dias úteis”, das 08h30 às 18h00, conforme as necessidades dos utentes e o previsto no Acordo de Cooperação celebrados com a Segurança Social, podendo no entanto encerrar ao longo do ano sempre que superiormente seja concedida qualquer tolerância aos funcionários e quando superiormente recomendado pelos serviços oficiais de saúde, no caso de doença infecto-contagiosa.
2. O horário de funcionamento dos serviços administrativos é de 2ª a 6ª feira das 9h00m às 13h00m e das 14h00m às 17h30m.

#### **NORMA 14ª**

##### **Interrupção do serviço**

1. O CD da Instituição não funcionará nos dias 24 de dezembro (parte da tarde), 25 de dezembro (todo dia) e 31 de Dezembro (parte da tarde) e dia 1 de Janeiro (todo dia) de cada ano.
2. O CD não funcionará os feriados estipulados por lei.

### NORMA 15ª

#### Entrada e saída de utentes/visitas

1. Na resposta social de CD o horário de entrada e saída de visitas será das 15 horas às 17 horas, o qual estará afixado em local bem visível e fará parte integrante do respectivo contrato de prestação de serviços a ser efetuado entre o utente e a Instituição.
2. Os visitantes devem sempre salvaguardar as regras de funcionamento da instituição, bem como a privacidade dos utentes. Antes e Após o horário das visitas, por questões de serviço, não se efetuam visitas aos utentes, exceto com prévia autorização do/a Director/a Técnico/a;
3. As saídas dos utentes da instituição são sempre da responsabilidade do próprio/ familiar/representante legal e devem organizar-se da seguinte forma:
  - a) As saídas têm de ser comunicadas à Diretora Técnica ou à funcionária responsável pelo CD, informando da hora provável de regresso e se tomam alguma refeição do dia;
  - b) As ausências dos utentes por um ou mais dias, devem ser previamente comunicadas à Diretora Técnica por escrito.

### NORMA 16ª

#### Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal da Instituição encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direcção Técnica, Equipa Técnica, Equipa de Saúde, Pessoal Auxiliar, podendo integrar voluntários e estagiários), o conteúdo funcional, assim como a sua formação, tudo isto definido de acordo com a legislação/normativos em vigor:

O referido Quadro de Pessoal é composto pelos seguintes Recursos Humanos:

- a) Director Técnico (nomeado) - Assistente Social - Estuda e define normas gerais, esquemas e regras de actuação do serviço social das instituições; procede análise de problemas de serviço social directamente relacionados com os serviços das instituições; assegura e promove a colaboração com os serviços sociais de outras instituições ou entidades; estuda com os indivíduos soluções possíveis dos seus problemas (descoberta do equipamento social de que podem dispor); ajuda os utentes a resolver adequadamente os seus problemas de adaptação e readaptação social, fomentando uma decisão responsável.
- b) Animador Social – Organiza, coordena e ou desenvolve actividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos utentes no âmbito dos objectivos da instituição; acompanha e procura desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das pessoas, bem como proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão e realização, utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação;
- c) Ajudante de Acção Directa – trabalha directamente com os utentes, quer individualmente, quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar, pelo que executa a totalidade ou parte das seguintes tarefas: recebe os utentes e faz a sua integração no período inicial de utilização dos equipamentos ou serviços; procede ao acompanhamento diurno e ou noturno dos utentes, dentro e fora dos estabelecimentos e serviços, guiando-os, auxiliando-os e estimulando-os através da conversação, detectando os seus interesses e motivações e participando na ocupação de tempos livres; assegura a alimentação regular dos utentes; recolhe e cuida dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições; presta cuidados de higiene e conforto aos utentes e colabora na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo instruções recebidas; substitui as roupas de cama e de casa de banho, bem como o vestuário dos utentes, procede ao acondicionamento, arrumação, distribuição,



transporte e controlo das roupas lavadas e á recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria; requisita, recebe, controla e distribui os artigos de higiene e conforto; reporta á instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas; conduz, se habilitado as viaturas da instituição; quando a instituição assegure apoio domiciliário, compete ao ajudante de acção directa providenciar pela manutenção das condições de higiene e salubridade do domicílio dos utentes;

- d) Trabalhador Auxiliar (serviços gerais) – Procede á limpeza e arrumação das instalações; assegura o transporte de alimentos e outros artigos; serve refeições em refeitórios; desempenha funções de estafeta e procede á distribuição de correspondência e valores por protocolo; efectua o transporte de cadáveres; desempenha outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se entrega;
- e) Cozinheiro – Prepara, tempera e cozinha os alimentos destinados às refeições; elabora ou contribui para a elaboração de ementas; recebe os viveres e outros produtos necessários á sua confecção, sendo responsável pela sua conservação; amanha o peixe, prepara os legumes e a carne e procede á execução das operações culinárias; embrata-os, garante-os e confecciona os doces destinados às refeições, quando não haja pasteleiro; executa ou zela pela limpeza da cozinha e dos utensílios; efectua e confere encomendas; regista todas as entradas de produtos alimentares.
- f) Ajudante de Cozinha - Trabalha sob ordens de um cozinheiro, auxiliando-o na execução das suas tarefas; limpa e corta legumes, carnes, peixe ou outros alimentos; prepara guarnições para os pratos; executa e colabora nos trabalhos de arrumação e limpeza da sua secção; colabora no serviço de refeitório.
- g) Escriturária – Executa várias tarefas, que variam consoante a natureza e importância dos escritórios onde trabalha; redige relatórios, cartas, notas informativas e outros documentos, manualmente ou á máquina dando-lhe o seguimento apropriado; examina o correio recebido, separa-o, classifica-o e compila os dados que são necessários para preparar respostas; elabora, ordena e prepara os documentos relativos a encomendas, distribuição, facturação e realização das compras e vendas; recebe pedidos de informação e transmite-os á pessoa ou serviços competentes; põe em caixa os pagamentos de contas e entregas recebidos; escreve em livros as receitas e despesas, assim como outras operações contabilísticas; estabelece o extracto das operações efectuadas e de outros documentos para informação superior; atende os candidatos às vagas existentes e informa-os das condições de admissão e efectua registos de pessoal; preenche formulários oficiais relativos ao pessoal ou á instituição; ordena e arquiva notas de livrança, recibos, cartas ou outros documentos e elabora dados estatísticos; escreve á máquina e opera com máquinas de escritórios; prepara e organiza processos; presta informações e outros esclarecimentos aos utentes e ao público em geral.
- h) Voluntários e estagiários – Sempre que possível são integrados na Instituição no sentido de aperfeiçoar e desenvolver as suas competências, ao mesmo tempo que auxiliam na execução dos diversos processos de que carece o funcionamento da instituição. Promove-se deste modo, o espírito de entreatajuda e cooperação, voltado para um público-alvo sensível, verificando-se o encontro das vontades de ambas as partes.

#### **NORMA 17ª**

#### **Direcção Técnica**

A Direcção Técnica da Instituição compete a um/a Técnico/a, Superior de Serviço Social, nomeado para o efeito, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em local bem visível.

**Capítulo IV**  
**Da prestação dos cuidados e serviços**

**NORMA 18ª**  
**Alimentação/ementas**

1. A Instituição estabelecerá um regime alimentar equilibrado e saudável tendo em conta as necessidades dos utentes.
2. As refeições são confeccionadas na instituição e acondicionadas em marmitas próprias para o efeito (jantar), que posteriormente são introduzidas em cestos concebidos em material lavável, devidamente identificados. Poderão ser consideradas situações em que a refeição deverá ser “arranjada” (ex: picada, sem espinhas, cortada em pedaços, entre outros), por impossibilidade de o utente o fazer, se previamente acordado.
3. As refeições serão servidas no refeitório, de acordo com o seguinte horário:
  - a. Pequeno-almoço das 9h00 até às 9h30m.
  - b. Almoço das 12h00 até 13h00.
  - c. Lanche das 16h00 até às 16h30.
  - d. Jantar a partir das 18h00 (em casa do utente).
4. As ementas serão da responsabilidade da Direcção Técnica e/ou Técnico/a de Serviço Social e/ou Técnico/a de Nutrição e do/a Cozinheiro/a, após o parecer favorável da Direcção, serão afixadas semanalmente ou mensalmente em local visível.
5. As ementas só poderão ser alteradas por motivos de força maior e devidamente justificada.
6. Será sempre levado em conta as situações devidamente justificadas a nível médico de alergia a qualquer produto alimentar.
7. À exceção de qualquer situação pontual, devidamente justificada, as dietas só poderão ser fornecidas mediante prescrição médica e solicitadas com a devida antecedência.
8. O utente pode prescindir da refeição no CD, comunicando-o previamente. Tal não significa diminuição na mensalidade.

**NORMA 19ª**  
**Alimentos e bebidas**

1. Por razões de segurança e ou foro médico, quer os utentes, quer as suas visitas devem abster-se de trazer quaisquer alimentos do exterior, sem conhecimento e assentimento da Direcção Técnica da Instituição.
2. É interdita aos utentes ou suas visitas a introdução na Instituição de quaisquer bebidas alcoólicas.
3. A Instituição não se responsabiliza pela ingestão de alimentos trazidos por familiares ou outras pessoas

**Norma 20ª**  
**Cuidados de higiene e de conforto pessoal**

1. O CD disponibiliza serviços de higiene pessoal de acordo com o grau de autonomia do utente, tais como:
  - a) Banho completo ou parcial;
  - b) Vestir/despir; calçar/descalçar;
  - c) Cuidados de imagem;
  - d) Mudança de fraldas;

- e) Colocação de creme hidratante e medicinal;
  - f) Levantar/posicionar;
  - g) Colocação de acessórios.
2. A realização destes serviços é efetuada pelas ajudantes de ação direta, nas instalações da Instituição;
  3. O CD para satisfação das necessidades dos utentes na prestação dos serviços atrás descritos utiliza produtos por si selecionados.
  4. Sempre que a família queira outro tipo de produtos a sua aquisição é debitada ao utente ou seu familiar.
  5. Os custos do material de incontinência, fraldas, cueca fralda, resguardos, pensos higiénicos, são debitados diretamente ao utente ou seu familiar.

#### **NORMA 21ª**

##### **Tratamento de roupa**

1. A roupa do utente carece de identificação e deve ser marcada com um número que será atribuído no ato de admissão. A marcação na impossibilidade de ser feita pelo utente ou seus familiares, será feita na instituição.
2. Este serviço é limitado à roupa de uso diário, de cama e de banho, exclusivas do utente. Apela-se ao bom senso da família para cumprir o que se referiu anteriormente, sob pena de suspensão/cancelamento deste serviço.
3. No CD a funcionária da Instituição deverá preencher o registo da roupa a tratar em conjunto com o utente, que deverá assinar este registo, que acompanha a roupa até à instituição e que, depois de tratada, será conferida e entregue ao utente no seu domicílio.
4. A realização destes serviços é efetuada pelas ajudantes de ação direta, nas instalações da Instituição.
5. A costura da roupa realizada na instituição, limita-se a pequenos arranjos de manutenção;
6. O serviço de lavandaria e engomaria não contempla lavagem a seco ou outro tipo de lavagem que os serviços não consigam prestar. A limpeza e tratamento de roupa além do normal, poderá ser executada nas casas da especialidade, sendo as despesas por conta do utente.
7. O CD não se responsabiliza pelo desgaste ou estrago da roupa por manuseamento da mesma, exceto se for comprovado mau uso por parte dos colaboradores.

#### **Norma 22ª**

##### **Cuidados de higiene habitacional**

1. Os Cuidados de higiene habitacional são efetuados nas áreas estritamente necessárias ao conforto e bem-estar do utente, (varrer/aspirar, lavar o chão e limpar o pó do quarto, limpar a casa de banho, mudar e fazer a cama) mediante utilização de produtos próprios fornecidos e desejados pelo utente, de forma a tornar o serviço o mais profilático possível.
2. O serviço de higiene habitacional está estipulado num mapa de serviço interno. Quando a sua realização se prever num dia de feriado o serviço não será efetuado e/ou reposto.
3. A realização destes serviços é efetuada pelas ajudantes de ação direta.

### **NORMA 23ª**

#### **Serviços clínicos e gestão de fármacos**

1. Os utentes do CD gozam da liberdade de escolha do seu médico assistente.
2. O CD providencia aos seus utentes, de acordo com o seu grau de autonomia, o controlo médico periódico do seu estado de saúde, assegurando cuidados de saúde básicos.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).
4. O CD assegura o acompanhamento a consultas no concelho de Pombal, nomeadamente, Centro de Saúde, Hospital, serviço de consultas externas e privadas, bem como a meios auxiliares de diagnóstico, sempre dentro do horário laboral da instituição;
5. O CD apenas garante o transporte nas consultas dentro do limite geográfico do concelho de Pombal.
6. O CD assegura a distribuição/administração de fármacos, desde que prescrito por um clínico e mediante apresentação de guia de tratamento devidamente assinada pelo mesmo, o CD procurará assegurar que a medicação seja tomada sempre no horário da resposta social, ficando a responsabilidade dos familiares o período da noite, feriados e fins de semana.
7. O CD disponibiliza-se por adquirir a medicação na farmácia, “farmácia Popular”, conforme prescrição médica e distribuí-la aos seus utentes.
8. O CD não se responsabiliza pela administração dos fármacos fornecidos fora do horário da resposta.
9. Em articulação com a farmácia, o pagamento dos medicamentos é efetuado no Centro Social, sendo sempre da responsabilidade do utente.

### **NORMA 24ª**

#### **Transporte**

1. O CD assegura o transporte do utente da sua residência até à instituição e vice-versa, desde que este seja residente na freguesia de Vila Cã ou freguesias limítrofes, em viatura apropriada pertencente a Instituição.
2. O transporte do utente é efetuado:
  - a) De casa para a instituição das 8.30 às 9.30 horas
  - b) Da instituição para casa das 17.00 às 18.00 horas
3. São da responsabilidade do utente as despesas com a aquisição do serviço de transporte de doentes TSA/Bombeiros, quando requisitado.

### **NORMA 25ª**

#### **Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas de motricidade e de estimulação cognitiva**

A instituição, mediante a orientação de pessoal técnico qualificado, providenciará para que os utentes possam beneficiar de atividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal, cultural e social, lúdico recreativas, espirituais/religiosas e de intercambio com outras respostas sociais da instituição e/ou comunidade;

1. O plano de atividades é elaborado anualmente pela animadora/educadora social, através do levantamento de interesses dos utentes, de acordo com os recursos da instituição e das propostas da comunidade;
2. Mensalmente é elaborado o programa de atividades que especifica as ações a desenvolver no respetivo mês;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;

4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;
6. Os utentes, desde que previamente autorizados pela Diretora Técnica da instituição, poderão ter junto de si objetos e/ou bens pessoais, mas que serão registados em documento próprio.

#### **Norma 26ª**

##### **Outros**

O CD pode ainda, desde que contratado com o utente, e sempre que haja meios que o permitam e indisponibilidade ou ausência da família, prestar serviços esporádicos que representam um custo para o utente, definido em tabela decidida anualmente pela Direção e que se encontra elaborada de acordo com a legislação/normativos em vigor e, encontra-se afixada no placar junto á entrada principal da instituição,

Este valor é devido apenas no mês em que se verifique a execução do mesmo, sendo por conta do utente todas as despesas daí decorrentes, podendo ser os seguintes:

- d) Aquisições de diversos bens de consumo diário, fundamentadas e legais.
- e) Pagamentos de serviços (água, luz e telefone).
- f) Cuidados de imagem (manicure, pédicure, cabeleireiro)

#### **NORMA 27ª**

##### **Regras gerais de funcionamento**

1. A prestação dos cuidados deve ser assegurada por pessoal com formação adequada;
2. As Ajudantes de Acção Directa trabalham de 2ª a 6ª, segundo a legislação em vigor;
3. Na ocorrência de um óbito, a funcionária deve avisar de imediato a Direcção, ou o/a Diretor/a Técnico/a, à qual lhe competirá proceder ao aviso do familiar/responsável pelo idoso;
4. Não é permitido o uso de qualquer arma ou objeto que possa por em perigo a segurança e bem-estar dos indivíduos.
5. É interdito fumar em qualquer zona interior da instituição.
6. Não são permitidos animais domésticos na instituição.
7. A instituição procurará, dentro da disponibilidade, satisfazer as necessidades dos utentes a nível religioso, respeitando as convicções religiosas de cada um.
8. A instituição não se responsabiliza por dinheiro, valores e objetos dos utentes.
9. Os utentes, desde que previamente autorizados pela Diretora Técnica da instituição, poderão ter junto de si objetos e/ou bens pessoais, mas que serão registados em documento próprio.
10. A prestação de serviços deve ser reduzida a contrato escrito entre a Instituição e o utente/família;
11. Deve o/a Diretor/a Técnico/a, autorizado/a pela Direcção, estabelecer as parcerias locais possíveis, de forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a Instituição à comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as respostas às suas reais necessidades.

**Capítulo V**  
**Financiamento do CD**

**NORMA 28ª**  
**Definição de comparticipação familiar**

Considera-se comparticipação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para o CD a aplicar sobre o rendimento “ per-capita” do agregado familiar.

**Norma 29ª**  
**Agregado familiar**

1. Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares desde que vivam em **economia comum**:
  - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto á mais de 2 anos;
  - b) Parentes e afins maiores na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
  - c) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
  - d) 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. Sem prejuízo no disposto no ponto anterior não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes condições:
  - 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;

**Norma 30ª**  
**Rendimento do utente**

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do utente (RC), 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, diferenças 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 tittle a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

- g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

3. 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) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- d) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

4. À despesa referida em b), c), d), e e) do n.º anterior é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente ao Rendimento Mínimo Mensal Garantido (RMMG). Nos casos em que seja inferior ao RMMG, é considerado o valor real da despesa;

5. Quanto à prova dos rendimentos do utente:

- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;

6. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, é livre a definição do montante da comparticipação do utente pelo que deverão ser feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade.

7. A falta de entrega dos documentos referenciados no número 5 determina a fixação da comparticipação máxima.

8. Os utentes e seus familiares têm o dever de declarar com verdade e rigor os rendimentos auferidos e as respetivas despesas mensais fixas.

9. Situações excecionais serão analisadas caso a caso e decididas pela Direção da Instituição, sendo ratificadas em reunião da Direção.

10. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos e no caso de crédito a habitação requer apresentação de um documento da entidade Bancária.

**NORMA 31ª**

**Cálculo do rendimento per-capita**

1. O cálculo do rendimento do utente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita mensal

RAF= Rendimentos globais do agregado (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

**NORMA 32ª**

**Tabela de participação familiar**

1. O CD da Instituição será obrigatoriamente participado pelos utentes ou seus familiares, segundo tabela decidida pela Direcção, afixada em local bem visível e elaborada em conformidade com a Orientação Normativa – Circular Normativa nº 4 de 16/12/2014 (Modelo de Regulamento das Participações dos utentes e seus familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das IPSS) e Circular nº 5 de 23/12/2014 (DGSS) ou outras que as venham a substituir.

<p><b><u>OPÇÃO 1</u></b></p> <p>45%</p> <p>Alimentação (peq-almoço, almoço, lanche)</p> <p>Higiene Pessoal</p> <p>Tratamento de Roupas</p> <p>Atividades sócio-cultural, lúdico-recreativo</p> <p>Transporte residência</p>	<p><b><u>OPÇÃO 3</u></b></p> <p>55%</p> <p>Alimentação (peq-almoço, almoço, lanche, jantar)</p> <p>Higiene Pessoal</p> <p>Tratamento de Roupas</p> <p>Atividades sócio-cultural, lúdico-recreativo</p> <p>Transporte residência</p> <p><u>Serviços clínicos e Gestão de fármacos</u></p>
<p><b><u>OPÇÃO 2</u></b></p> <p>50%</p> <p>Alimentação (peq-almoço, almoço, lanche, <u>jantar</u>)</p> <p>Higiene Pessoal</p> <p>Tratamento de Roupas</p> <p>Atividades sócio-cultural, lúdico-recreativo</p> <p>Transporte residência</p>	<p><b><u>OPÇÃO 4</u></b></p> <p>60%</p> <p>Alimentação (peq-almoço, almoço, lanche, jantar)</p> <p>Higiene Pessoal</p> <p>Tratamento de Roupas</p> <p>Atividades sócio-cultural, lúdico-recreativo</p> <p>Transporte residência</p> <p>Serviços clínicos e Gestão de fármacos</p> <p><u>Higiene Habitacional</u></p>

**O limite máximo da participação é de 60% do RPC e não pode exeder o custo médio real do utente em vigor.**

2. O serviço de transporte residência discriminado na tabela rege-se pelo n.º 1 da norma 24.
3. Em caso de alteração à tabela em vigor será comunicado ao utente com um prazo não inferior a 30 dias em relação à sua entrada em vigor e será obrigatoriamente celebrado uma nova adenda ao contrato de prestação de serviços entre a Instituição e o utente.
4. Os “serviços esporádicos” representam um custo para o utente, definido em tabela decidida anualmente pela Direção e que é devido apenas no mês em que se verifique a execução do mesmo, sendo por conta do utente todas as despesas daí decorrentes, podendo ser os seguintes:

- Aquisições de diversos bens de consumo diário, fundamentadas e legais.
- Pagamentos de serviços (água, luz e telefone).
- Transporte do utente ao estabelecimento de cuidados de imagem (manicure, pédicure, cabeleireiro)

#### **NORMA 33ª**

##### **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 15% na comparticipação mensal, quando o período de ausência exceder 15 dias consecutivos e de 10% caso se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar;
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 34ª**

##### **Pagamento de comparticipação, despesas e encargos**

1. O Pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia oito do mês a que respeita, na secretaria da Instituição;
2. O valor da comparticipação familiar mensal não inclui o valor de medicamentos, artigos clínicos (sondas, fraldas, pensos higiénicos, resguardos, babetes, cremes de proteção, entre outros) e deslocações em ambulância/táxi (à taxa aplicada ao momento do ato), que podem ser fornecidos pela Instituição mediante o pagamento do seu custo previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização, bem como os serviços esporádicos especificado no n.º3 da norma 4ª.
3. Quando a admissão se efetuar a partir do dia 15 de determinado mês, o utente pagará 50% do montante mensal calculado. Sendo a admissão antes do dia 15 de determinado mês, o pagamento da mensalidade será efetuado na totalidade
4. Quando a rescisão do contrato for efetuada com o aviso prévio definido no ponto 1 da norma 37, o valor da comparticipação é pago na totalidade ou reduzido a 50%, consoante a saída seja na primeira ou na segunda quinzena do mês corrente.
5. O atraso culposo no pagamento da comparticipação implica o pagamento de uma compensação correspondente a 5% por cada mês de atraso.



6. 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.
7. No caso de existir pretensão de desistência de frequência no CD, por parte do utente ou seu familiar, a mesma deverá ser comunicada por escrito ao/à Diretor/a Técnico/a com um mês de antecedência. O incumprimento deste procedimento obriga ao pagamento do valor do mês seguinte.
8. A Direção poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das participações familiares, sempre que através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade;
9. Nas situações em que por qualquer motivo, o utente prescindir do serviço de imediato sem aviso prévio, ou por falecimento, ainda que o mês em curso não tenha terminado, não são reembolsados quaisquer quantias.

#### **NORMA 35ª**

##### **Ausências dos Utentes**

1. Consideram-se justificadas as ausências resultantes de hospitalização ou outros motivos relevantes dos quais tenha sido dado conhecimento atempado à Instituição e por esta aceite, considerando-se injustificadas todas as outras ausências.
2. As ausências injustificadas não conferem direito a qualquer redução de mensalidade.
3. As ausências justificadas, que não excedam os 15 dias consecutivos ou sejam interpoladas, não determinam qualquer redução na mensalidade.
4. Quando as ausências excederem 15 dias consecutivos, desde que devidamente justificadas, haverá uma redução de 15% na mensalidade.
5. As ausências injustificadas superiores a 30 dias poderão implicar o cancelamento da respectiva inscrição em caso de existência de lista de espera.
6. Quando ocorram situações de doença ou outras devidamente justificadas, que determinem faltas superiores a 30 dias, a inscrição manter-se-á válida, mas mediante o pagamento de mensalidade.
7. Qualquer outra situação anómala será avaliada, decidida e ratificada por acta de Direção.

#### **NORMA 36ª**

##### **Contrato de prestação de serviços**

1. O utente e o familiar directo ou representante familiar, solidariamente, deverão outorgar no acto de admissão, e antes de iniciar o serviço de CD, um contrato de prestação de serviços, onde constem o tipo de serviços a prestar e seus horários, os direitos e obrigações das partes envolvidas, o montante e condições da retribuição da participação do utente a suportar, bem como a vigência e o foro da comarca competente, assim como rubricar um exemplar do presente regulamento que será anexado ao contrato de prestação de serviços.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares ou responsáveis, devem manifestar adesão, o que implica a respetiva aceitação total e sem reserva.
3. Do contrato é entregue um exemplar ao utente e/ou familiar/representante legal e o outro fica arquivado no processo individual do utente.
4. Sempre que haja alteração aos serviços prestados ou aos montantes cobrados será obrigatoriamente elaborada uma adenda ao contrato de prestação de serviços segundo os mesmos critérios do ponto nº 1.

#### **NORMA 37ª**

##### **Interrupção/Cessação do serviço de cuidados por iniciativa do utente**

1. O utente/familiar/representante legal pode a todo o momento, desistir da prestação de cuidados por parte da instituição, informando-a por escrito com 30 dias de antecedência;
2. A cessação e/ou a suspensão da prestação de serviços ocorre pelo falecimento do utente, por necessidade de cuidados especiais por virtude do agravamento do seu estado de saúde e por desistência do utente e/ou representante legal /familiar.
3. Pelo não cumprimento dos direitos e deveres do presente regulamento por parte da Instituição.

#### **NORMA 38ª**

##### **Interrupção/Cessação do serviço de cuidados por iniciativa da Instituição**

1. O serviço de CD da Instituição só será interrompido quando superiormente recomendado pelos serviços oficiais de saúde.
2. A instituição reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços 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, o seu relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição.
3. A decisão de suspender ou de resolver o contrato de prestação de serviços é notificada ao utente, devendo dela dar-se conhecimento ao representante legal.
4. Com a dissolução do Centro Social ou com a alteração do seu escopo estatutário para fins incompatíveis com a prestação do serviço de CD.

#### **NORMA 39ª**

##### **Bens dos utentes**

1. A Direção da Instituição não se responsabiliza por dinheiro, valores e outros objetos que os utentes tenham em seu poder mesmo que sejam do conhecimento da Direção ou da Diretora Técnica;
2. Na admissão do utente, será elaborado um registo com os pertences que o utente apresenta, que será assinado pelo utente e/ou seu representante legal e pela Diretora Técnica, a qual se junta ao Processo Individual do Utente;
3. Quando solicitado à instituição para guardar a chave do domicílio do utente, é efetuado um preenchimento de um impresso próprio que comprove a entrega da mesma. A chave após a sua devida identificação, é colocada num local seguro e reservado. Este procedimento autoriza em simultâneo a entrada no domicílio do utente por parte de um colaborador para a prestação dos serviços contratualizados. No caso de falecimento do utente ou rescisão do contrato de prestação de serviços, a chave é entregue ao familiar responsável.

**Capítulo VI**  
**Direitos e Deveres**

**NORMA 40ª**  
**Direitos dos utentes**

1. Constituem direitos dos utentes do CD:
  - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como dos seus usos e costumes, convicções, valores, religião e ideal político de forma a obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais.
  - b) Ser informado das normas e regulamentos vigentes.
  - c) Reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados.
  - d) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização ou da respectiva família.
  - e) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos colaboradores do CD.
  - f) A prestação dos serviços solicitados e contratados por vontade própria para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia, bem-estar físico e qualidade de vida, usufruindo do plano de cuidados estabelecidos.
  - g) Ter conhecimento da ementa semanal ou mensal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.
  - h) Exigir qualidade, higiene e segurança nos serviços prestados dentro das condições logísticas e humanas do CD.
  - i) Participar em todas as actividades de acordo c/ o seu interesse e possibilidades.
  - j) Receber visitas dos seus familiares e amigos.
  - k) Não ser suspenso ou excluído da instituição sem previamente ser ouvido sobre tal matéria e exercer direito de defesa.

**NORMA 41ª**  
**Deveres dos utentes/representantes**

1. Para obtenção da harmonia e da ordem necessárias ao bom funcionamento do CD, o utente/familiar ou representante legal tem o dever de:
  - a) Cooperar com os colaboradores do CD na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além dos contratados e do plano estabelecido.
  - b) Tratar com dignidade e respeito os colaboradores (funcionários) do CD, Direcção Técnica e Direcção da Instituição, respeitando e cumprindo todas as normas constantes do presente regulamento.
  - c) Satisfazer atempadamente os custos da prestação, de acordo com a mensalidade atribuída.
  - d) Dar conhecimento e reclamar junto da, Direcção Técnica ou Ajudantes de Acção Directa de qualquer infracção ou irregularidade, cometida ou presenciada, relativa ao funcionamento dos serviços e respectivos funcionários.
  - e) Apresentar perante o Presidente da Instituição sugestões, reclamações ou queixas, quer verbalmente, quer por escrito, que porventura entenda subscrever ou medidas a providenciar sobre os serviços prestados.
  - f) Responsabilizar-se por desacatos ou acidentes que cause no decurso da prestação do CD.

- g) Contribuir, dentro das suas possibilidades, para as despesas das actividades de convívio e passeios organizados, visitas e actividades afins.
  - h) Os utentes devem comunicar atempadamente à Diretora Técnica ou à funcionária responsável pelo CD da sua ausência.
  - i) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento ou tratamento que lhe seja feito fora da Instituição, desde que não viole a sua intimidade e não envolva risco para a instituição e/ou terceiros.
  - j) Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades de acordo c/ o estabelecido.
2. Os representantes devem:
- a) Comparecer nas instalações da Instituição sempre que solicitados;
  - b) Devem fornecer vestuário e calçado condigno ao seu familiar;
  - c) Tratar de todos os assuntos e pagar as despesas em caso de falecimento do utente, devendo os serviços funerários ser por eles escolhidos, salvo se delegarem na Direção Técnica, por escrito, que os mandará executar, sendo sempre da responsabilidade dos familiares/representantes o pagamento das despesas daí resultantes.
3. Sempre que o utente tenha qualquer problema de saúde será a família contactada de forma a acompanhar o mesmo, não implicando tal motivo a obrigatoriedade de acompanhamento do utente pelo pessoal do CD.

#### **NORMA 42ª**

#### **Deveres da Instituição**

1. A Instituição, além das demais obrigações legais ou constantes do presente regulamento, obriga-se a:
- a) Prestar os serviços constantes no Contrato de Prestação de Serviços do utente.
  - b) Garantir o bom e seguro funcionamento da resposta social.
  - c) Assegurar o bem-estar, a qualidade de vida dos seus utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana.
  - d) É competência da Direção assegurar a organização e o funcionamento dos serviços e equipamentos, nomeadamente elaborando os Regulamentos Internos que se mostrem adequados e promovendo a organização e elaboração da contabilidade, nos termos da Lei.
  - e) Assegurar a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais idóneos com formação e qualificação adequada ao desenvolvimento das actividades da resposta social.
  - f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços (funcionários), designadamente através da auscultação dos utentes.
  - g) Organizar e manter os ficheiros dos funcionários e dos utentes atualizados.
  - h) Garantir a confidencialidade dos elementos e informações constantes do processo individual de natureza pessoal ou familiar do utente, encontrando-se vinculados ao dever de sigilo todos os funcionários que ao processo possam ter acesso.
  - i) Dispor de um Livro de Reclamações.
  - j) Manter devidamente actualizados os valores das participações e respectivas condições de prestação.
  - k) Fornecer a cada utente um exemplar deste Regulamento no acto da respectiva admissão, bem como ser-lhe comunicadas as alterações posteriormente introduzidas.
  - l) Planificar anualmente as actividades a desenvolver pela resposta social.
  - m) Afixar, em local visível, o nome do/a Director/a Técnico/a nomeado e/ou do/a Técnico/a de Serviço Social responsável pela resposta social assim como o quadro de pessoal afecto à resposta social.

- n) Potenciar a participação do utente na resolução dos próprios problemas e na vida social e cultural da comunidade.
- o) Proceder à admissão dos utentes de acordo com os critérios definidos pelo regulamento.

**NORMA 43ª**  
**Direitos da Instituição**

São direitos da Instituição:

- a) Ver cumprido o que foi acordado no ato da admissão de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do serviço;
- b) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- c) Ver respeitado o património da Instituição;
- d) Obter elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente/familiar/representante legal no ato da admissão;
- e) Advertir ou proceder à suspensão ou exclusão do utente que de forma grave ou reiterada, viole as regras que constam neste regulamento.

**NORMA 44ª**  
**Deveres dos colaboradores da instituição**

1. Constituem deveres dos colaboradores (funcionários) do CD:
  - a) Assegurar a qualidade dos serviços prestados.
  - b) Participar em todas as acções de formação promovidas pela Instituição de forma a ficarem habilitados com a formação necessária e adequada à realização das funções que desempenham no conjunto dos serviços prestados, de forma a assegurar a qualidade dos mesmos.
  - c) Observar escrupulosamente as normas sobre saúde, higiene e segurança no trabalho.
  - d) Obedecer à Direcção da Instituição, ao Director/a Técnico/a e ao superior hierárquico directo em tudo o que respeitar à execução e disciplina do trabalho.
  - e) Guardar lealdade à Instituição, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia, nem divulgando informações que violem a privacidade dos utentes da Instituição ou que afectem os interesses da mesma.
  - f) A rigorosa observância dos princípios éticos e deontológicos no exercício da sua actividade.
  - g) Proporcionar na medida das suas possibilidades, o máximo bem-estar aos utentes da Instituição.
  - h) Contribuir para a preservação do bom-nome da Instituição, quer dentro, quer fora das suas instalações.
  - i) Dar imediato conhecimento ao superior hierárquico dos acidentes ou ocorrências anormais que tenham surgido durante o trabalho.
  - j) Dispor de boa capacidade de comunicação e fácil relacionamento, que permita adoptar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos utentes.
  - k) Ter elevado sentido de responsabilidade.
  - l) Conhecer, entender e cumprir rigorosamente o conteúdo do presente Regulamento Interno e de todas as normas/despachos/legislações técnicas, funcionais e comportamentais instituídas ou associadas ao CD e seu funcionamento.
2. O não cumprimento destas normas poderá dar origem á aplicação de penas de advertência, suspensão temporária ou exclusão, salvaguardando-se ao colaborador o direito de defesa e de ser ouvido.



#### **NORMA 45ª**

##### **Direitos dos colaboradores da instituição**

1. Constituem direitos dos colaboradores (funcionários) do CD:
  - a) Serem tratados com o respeito e dignidade que lhes é devido pelos seus superiores, utentes e seus familiares.
  - b) Ser-lhe disponibilizado o material e equipamento necessário à prossecução do seu trabalho.
  - c) Ter acesso e frequentarem acções de formação necessárias e adequadas à realização das funções que desempenham no conjunto dos serviços prestados, de forma a assegurar a qualidade dos mesmos.
  - d) Todos os direitos dos colaboradores, designadamente vencimentos, férias, faltas e licenças, estão assegurados pela instituição, de acordo com a legislação laboral em vigor.

#### **Capítulo VII**

##### **Disposições finais e transitórias**

#### **NORMA 46ª**

##### **Livro de reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, da Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado a qualquer momento junto da Direcção, do(a) Director(a) Técnico(a) da Instituição, nos serviços administrativos e junto às colaboradoras, sempre que desejado, dentro do horário estabelecido anteriormente.

#### **NORMA 47ª**

##### **Medição, análise e melhoria**

1. Encontra-se definida uma metodologia específica para medição e monitorização dos processos do CD. Trata-se de um procedimento que envolve os utentes (inquéritos para avaliação de satisfação) na melhoria dos processos e serviços que engloba esta resposta social.
2. Do mesmo modo são estabelecidos procedimentos que definam o modo de resolução de não conformidades/situações anómalas, descritos no Manual de Gestão de Reclamações.

#### **NORMA 48ª**

##### **Competência para dirimir litígio de consumo**

1. Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, o consumidor pode recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente.
2. Sem prejuízo do disposto na legislação, nos estatutos e nos regulamentos a que as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo se encontram vinculadas, o consumidor pode optar pela plataforma europeia de resolução de litígios em linha disponível em <https://webgate.ec.europa.eu/odr>, pela entidade de resolução alternativa de litígios de



consumo do local do seu domicílio ou pela entidade de resolução alternativa de competência especializada, caso exista para o setor em questão.

3. Caso não exista(m) entidade(s) de resolução alternativa de litígios nos termos do disposto no número anterior ou a(s) existente(s) não se considere(m) competente(s) em razão do valor do litígio, o consumidor pode recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito em Lisboa, com o endereço eletrónico: [cniacc@unl.pt](mailto:cniacc@unl.pt) e disponível na página [www.arbitragemdeconsumo.org](http://www.arbitragemdeconsumo.org).

#### **NORMA 49ª**

##### **Gestão de comportamentos e prevenção de casos de negligência, abusos e maus tratos**

Sempre que ocorram situações de negligência, abuso e maus tratos de colaboradores para com utentes ou vice-versa, utentes e familiares e entre utentes da Instituição, devem ser comunicados à Direcção e à/ao Diretora/o Técnica/o, que posteriormente serão analisados e geridos de acordo com o Manual de gestão de comportamentos, abusos e maus tratos em vigor na Instituição.

#### **NORMA 50ª**

##### **Situações de emergência**

Sempre que ocorra uma situação de emergência médica, mal-estar, engasgamento, intoxicação, será contactado imediatamente o Instituto Nacional de Emergência médica – INEM 112.

#### **NORMA 51ª**

##### **Seguro de responsabilidade civil**

1. A Instituição possui um seguro de responsabilidade civil que garante os danos patrimoniais e/ou não patrimoniais causados a utentes ou a terceiros, em consequências da sua atividade.

#### **NORMA 52ª**

##### **Alterações ao regulamento**

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis pelo Centro Social de Vila Cã 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 estes assistem.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social (Instituto da Segurança Social).

**NORMA 53ª**

**Integração de Lacunas**

1. Qualquer caso omissivo ou duvidoso neste Regulamento Interno será resolvido pela Direcção, e sujeito a ratificação da Direcção, tendo sempre em conta o disposto nos seus Estatutos e na Lei geral ou na Lei especial aplicável a organismos da área da solidariedade e economia social.
2. Para além dos preceitos do presente Regulamento, são aplicáveis a legislação e os instrumentos sobre matéria de cooperação em vigor.

**NORMA 54ª**

**Foro competente**

O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o tribunal Judicial da Comarca de Leiria.

**NORMA 55ª**

**Da vigência aprovação e entrada em vigor**

1. O presente Regulamento Interno de CD do Centro Social de Vila Cã após a sua aprovação vigorará por tempo indeterminado, podendo a todo o tempo ser revisto pela Direcção da Instituição sempre que esta considere oportuno ou por força da Lei.
2. Visto e aprovado em reunião de Direcção do Centro Social de Vila Cã no dia 01 de outubro entra em vigor a **02 de novembro de 2024**.

Vila Cã, 01 de outubro 2024

A Direcção

\_\_\_\_\_  
Presidente

\_\_\_\_\_  
Tesoureiro

\_\_\_\_\_  
Secretário



