

ASSOCIAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO SOCIAL DA LOUREIRA



# REGULAMENTO INTERNO

## CENTRO DE DIA



## **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**

### **CENTRO DE DIA**

#### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

##### **NORMA I**

##### **Âmbito de Aplicação**

A **ADSL - Associação para o Desenvolvimento Social da Loureira**, adiante designada por ADSL, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Dia celebrado com o ISS,I.P./Centro Distrital de Leiria em 31/08/2006, e rege-se pelas seguintes normas.

##### **NORMA II**

##### **Legislação Aplicável**

O Centro de Dia rege-se pelo estipulado nos seguintes normativos:

1. Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro articulado com o Decreto-Lei 172-A/2014 de 14 de novembro, e Lei 76/2015, de 28 de julho - Estatuto das IPSS;
2. Decreto-Lei n.º 120/2015, de 30 de Junho - Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do setor social e solidário;
3. Portaria 196-A/2015 de 01 de julho alterada pela Portaria 218-D/2019 de 15 de julho - define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P., e as instituições particulares de solidariedade social;
4. Portaria 296/2016 de 28 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;
5. Decreto-Lei n.º 64/2007 de 14 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 99/2011 de 28 de setembro, pelo Decreto-Lei n.º 33/2014 de 04 de março e pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro - regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
6. Orientação Técnica, Circular n.º 4, de 16/12/2014;
7. Acordo de Cooperação em vigor;



8. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
9. Guião Técnico da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
10. Compromisso de Cooperação Para o Sector Social Solidário;
11. Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-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 144/2015, de 8 de setembro alterado pela Lei n.º 14/2019, de 12/02 – Mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo;
13. 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.

### **NORMA III**

#### **Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes 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 clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

### **NORMA IV**

#### **Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

1. O Centro de Dia da Associação para o Desenvolvimento Social da Loureira assegura a prestação dos seguintes serviços, aos dias úteis da semana:
  - a) Atividades de animação socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
  - b) Nutrição e alimentação, nomeadamente o lanche da manhã, almoço e o lanche da tarde tendo em conta as dietas com prescrição médica;
  - c) Administração de fármacos quando prescritos;
  - h) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;



**2.** O Centro de Dia poderá ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:

- a)** Transporte
- b)** Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- c)** Cuidados de imagem
- d)** Tratamento de roupa (apenas a roupa das atividades da vida diária do cliente);
- e)** Apoio psicossocial;
- f)** Cedência de ajudas técnicas, de acordo com a capacidade da ADSL;
- g)** Jantar

**3.** A realização de outros serviços/atividades complementares, a definir junto da Direção Técnica, que não se encontram incluídas no valor da comparticipação mensal, nomeadamente:

- a)** Transporte e acompanhamento a consultas e aos exames complementares de diagnóstico;
- b)** Refeições extra para o fim-de-semana;

#### **NORMA V**

De acordo com Guião Técnico da DGAS de dezembro de 1996, o Centro de Dia da Associação para o Desenvolvimento Social da Loureira poderá ainda realizar outras atividades nomeadamente, serviços de apoio domiciliário complementares, ficando estas condicionadas às possibilidades da Instituição e à sua adequação à situação do cliente.

### **CAPÍTULO II**

#### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **NORMA VI**

##### **Condições de Admissão**

São condições gerais de admissão no Centro de Dia da Associação para o Desenvolvimento Social da Loureira, as seguintes:

- 1.** Residir na área geográfica de intervenção da Associação para o Desenvolvimento Social da Loureira;
- 2.** Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvo em condições excecionais, a considerar individualmente;
- 3.** Não se encontrar em situação de grande dependência ou com exigência de cuidados permanentes de terceiros;



4. Manifestar vontade em beneficiar deste serviço;
5. Pessoas cujos problemas possam ser minimizados com a entrada no Centro de Dia;

## **NORMA VII**

### **Candidatura**

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

- 1.1. Bilhete de Identidade ou cartão do cidadão do cliente e do representante legal;
- 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
- 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
- 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
- 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;
- 1.7. Declaração assinada pelo cliente/representante legal em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
- 1.8. Outros documentos considerados pertinentes.

2. O período de candidatura decorre de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h00h.

3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número 1 deverão ser entregues no Gabinete do Técnico Superior de Serviço Social (Diretor(a) Técnico(a));

4. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como seja certidão de sentença judicial que determine a curatela.

5. 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 VIII**

### **Critérios de Admissão**

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

1. Pessoas em risco de emergência social ou em situação economicamente desfavorecida – 4;
2. Idosos em situação de isolamento social ou geográfico – 3;



3. Pessoa com inexistência ou reduzida retaguarda familiar ou outros suportes que possam assegurar as necessidades básicas quotidianas - 2;
4. Ter um familiar na instituição - 1
5. Ser sócio da instituição. Este critério só será usado em caso de desempate.

A seleção dos candidatos será feita com base no somatório dos vários critérios.

## **NORMA IX**

### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão e, quando tal se justifique, a submete-la à decisão da Direção.
2. É competente para decidir a Direção da Associação para o Desenvolvimento Social da Loureira, ou o elemento principal responsável pela área social;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 10 dias.
4. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização da Direção e Direção Técnica, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
5. No ato da admissão não são devidos quaisquer pagamentos.

## **NORMA X**

### **Acolhimento dos Novos Clientes**

O acolhimento a novos clientes será efetuado pela Equipa Técnica e envolve os seguintes critérios:

1. Ser entregue ao cliente e/ou representante legal um exemplar do regulamento interno da resposta social;
2. Ser elaborado pelo Técnico Superior de Serviço Social em conjunto com o cliente e/ou representante legal o plano de cuidados;
3. Deverá ser celebrado um contrato de prestação de serviços entre a Instituição e o cliente ou representante legal;
4. Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao cliente;
5. Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reações do cliente;
6. Caso existam, realizar o inventário dos bens do cliente;



7. Evidenciar a importância da participação da (s) pessoa (s) próxima (s) do cliente nas atividades desenvolvidas;
8. Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
9. Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos da entrevista de avaliação diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário o conteúdo desta;
10. Após 30 dias é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do cliente;
11. Se durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do utente e procurar superá-los. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao cliente de rescindir o contrato.

## **NORMA XI**

### **Processo Individual do Cliente**

1. O processo individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
  - a) Ficha de Inscrição do cliente;
  - b) Dados de Identificação sociais do cliente;
  - c) Identificação, morada e contactos da pessoa (s) de referência do cliente (familiar, representante legal ou outros);
  - d) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como informação médica necessária (dieta, medicação, alergias, outras)
  - e) Fichas de entrevista pré-diagnóstica e de avaliação diagnóstica;
  - f) Resultado do programa de acolhimento inicial;
  - g) Plano de desenvolvimento individual e respetivas revisões, monitorizações e avaliações;
  - h) Os vários registos de prestações de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas e permanências no Centro de Dia.
  - i) Registo da cessação do contrato, com data e motivo da cessação, anexando os documentos comprovativos;



**j)** Cópia do contrato de prestação dos serviços, assinado pelas partes contratantes;

**k)** Registos de ausência do cliente.

2. O processo Individual do cliente é arquivado em local próprio e da responsabilidade do Diretor(a) Técnico(a), garantindo a sua confidencialidade.

3. Cada processo é permanentemente atualizado.

## **NORMA XII**

### **Listas de Espera**

1. Após a receção dos dados da candidatura, a equipa técnica procede a uma análise mais detalhada da sua informação, com vista à hierarquização de acordo com os critérios de seleção e priorização, definidos na Norma VIII;

2. Sempre que necessário poderão ser realizados contactos com o candidato, no sentido da obtenção de mais esclarecimentos sobre os dados facultados na ficha de inscrição, para uma melhor apreciação da candidatura;

3. Quando o candidato informa a Instituição sobre novos factos da sua situação, os quais configuram alterações às condições em que foi selecionado, procede-se de novo à avaliação dos requisitos, como se tratasse de um primeiro contacto;

4. Após análise dos candidatos, procede-se á elaboração de um relatório de parecer técnico, para aprovação pela Direção.

5. Após a receção do relatório técnico, a Direção da Instituição dispõe de cinco dias úteis para identificar o candidato aprovado para admissão;

6. Aquando da não admissão na Instituição por falta de vaga, a equipa técnica informa o candidato da integração na lista de espera para futura admissão na resposta social de Centro de Dia;

7. A Inscrição do candidato na lista de espera respeita os critérios de seleção e priorização;

8. Sempre que solicitado, a equipa técnica informa o candidato da posição na lista de espera;

9. A Instituição, mensalmente, procede à atualização da Lista de espera, retirando desta aqueles que já não estão interessados em continuar a integrá-la, por terem obtido resposta noutra entidade ou por não pretenderem continuar a fazer parte desta ou por ter expirado o período válido de inscrição (um ano).





### **CAPÍTULO III**

## **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **NORMA XIII**

#### **Instalações**

O Centro de Dia está sediado no Largo da Associação, Loureira, 2495-147 Santa Catarina da Serra e as suas instalações são compostas por:

**Cave:** Garagem, arrumos, sanitários e cozinha;

**R/C:** Secretaria, gabinete de atendimento do SAAS, creche, cozinha e respetivas arrecadações, sanitários, vestiários e arrumos;

**1.º Andar:** Sala de reuniões da Direção da Instituição, sala de arquivo, arrumos, Centro de Dia, ginásio, sanitários e gabinete do(a) Diretor(a) Técnico(a).

### **NORMA XIV**

#### **Horários de Funcionamento**

1. A resposta social de Centro de Dia funciona de segunda a sexta-feira, exceto aos feriados, das 08.30h às 18.30h;
2. O horário de funcionamento dos serviços administrativos é de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 09.00 às 12.30 e das 14.00 às 18.00.

### **NORMA XV**

#### **Entrada e Saída de Clientes / Visitas**

1. As visitas podem ocorrer em todos os dias de funcionamento do Centro de Dia, no período da manhã das 10h às 12h, e no período da tarde das 14h às 16h, desde que não prejudiquem o bom funcionamento do Centro de Dia e/ou da Instituição.
2. As saídas dos clientes da Instituição são sempre da responsabilidade do próprio ou do Responsável e devem organizar-se da seguinte forma:
  - 2.1. As saídas dos Clientes durante o dia têm de ser comunicadas à responsável de turno, com indicação da hora provável de regresso e se tomam ou não alguma refeição do dia;
  - 2.2. As ausências dos Clientes, por um ou mais dias, devem ser previamente comunicadas à Diretora Técnica.



## NORMA XVI

### Pagamento da Mensalidade

O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado no período que decorre entre o dia 25 do mês em curso e o dia 10 do mês seguinte, nos serviços administrativos da Instituição ou via transferência bancária, devendo sempre, neste último caso informar os serviços e apresentar documento de prova de pagamento nos serviços administrativos. Simultaneamente é efetuado o pagamento dos serviços extra prestados e dos produtos de apoio à funcionalidade e autonomia fornecidos ao longo do mês, descritos no recibo.

## NORMA XVII

### Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A comparticipação familiar devida pela frequência do Centro de Dia é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar;
2. A comparticipação familiar é determinada pela aplicação da percentagem de 40% a 60% sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar, de acordo com as seguintes tabelas:

N.º Serviços	%
Atividades Socioculturais + lanche da manhã, almoço e lanche da tarde	40%
Atividades Socioculturais + lanche da manhã, almoço e lanche da tarde + 1 serviço	45%
Atividades Socioculturais + lanche da manhã, almoço e lanche da tarde + 2 serviços	50%
Atividades Socioculturais + lanche da manhã, almoço e lanche da tarde + 3 serviços	55%
Atividades Socioculturais + lanche da manhã, almoço e lanche da tarde + 4 serviços	60%

3. Todos os serviços complementares são facultativos e o seu acesso será definido junto do (a) Técnico (a) Superior de Serviço Social;
4. A mensalidade é estabelecida de acordo com o rendimento “per capita” de cada família, atendendo-se aos documentos comprovativos dos rendimentos e despesas, nunca ultrapassando o valor do custo médio real do cliente na resposta social;
5. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:



- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
  - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º Grau;
  - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
  - d) Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
  - e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
6. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar (RAF)**, consideram-se os seguintes rendimentos:
- a) Do trabalho dependente;
  - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
  - c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
  - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura).
  - f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida 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 resultem 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 títule 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 5.º 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 rendimento o valor 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).
- 7.** 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 económica do agregado familiar.
- 8.** Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento apresentadas, serão efetuadas as diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade, podendo a Associação convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
- 9.** A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 7 no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
- 10.** A comparticipação familiar máxima, não pode exceder o custo médio real do cliente verificado no Centro de Dia, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.
- 11.** Considera-se custo médio real do cliente, aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do Centro de Dia, atualizado de acordo com o índice de inflação, e do número de clientes que frequentaram o Centro de Dia nesse ano.
- 12.** Perante ausência de pagamento superiores a 30 dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser efetuada uma análise individual do caso;
- 13.** De acordo com o disposto no n.º 1, o cálculo do rendimento “*per capita*” do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:



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

N

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

- 14.** Para efeitos de 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;
  - b)** O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - c)** As despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
  - d)** As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica (mediante apresentação de declaração médica comprovativa e de outros documentos considerados pertinentes);
  - e)** As comparticipações pagas por descendentes ou outros familiares na resposta social ERPI;
- 15.** A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos;
- 16.** Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d), do ponto 16, podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
- 17.** A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, ou anualizados, por cada um dos seus elementos;
- 18.** O não pagamento das comparticipações mensais confere o direito à Direção de suspender os Serviços ao Cliente ou proceder à sua exclusão da instituição, mediante aviso em carta registada com aviso de receção, ocorrendo a suspensão ou exclusão 30 dias após a receção deste aviso;



19. Sempre que se verificarem ausências, estas devem ser comunicadas ao Diretor (a) Técnico (a) ou, na sua ausência, nos serviços administrativos da Instituição;
20. Existirá uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal nos casos em que o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos;
21. Existirá uma redução de 50% na comparticipação familiar mensal, nos casos em que o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda um mês;
22. A instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, quando, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade;
23. A atualização das comparticipações familiares será efetuada anualmente, no mês de julho;
24. A comparticipação familiar será atualizada sempre que houver alteração dos rendimentos, dos serviços prestados ou do agregado familiar, conforme previsto no número 10.2 da Orientação Técnica, Circular n.º 4 de 16/12/2014 da DGSS;
25. A desistência definitiva do cliente deve ser comunicada por escrito, até ao dia 15 do mês anterior ao da saída. O não cumprimento deste prazo implica o pagamento por completo da mensalidade do mês seguinte.
26. Os clientes residentes na localidade da Loureira ficam isentos do pagamento de serviço de transporte.

#### **NORMA XVIII**

##### **Doenças**

1. Em situação de doença súbita em que o cliente tenha de ser transportado ao Hospital, a ADSL chamará uma ambulância e avisará a família para o acompanhar.
2. Todas as despesas que daí decorram serão da responsabilidade do cliente ou dos seus familiares.

#### **NORMA XIX**

##### **Refeições**

1. As refeições do Centro de Dia da Associação para o Desenvolvimento Social da Loureira são servidas na sala de refeições, de acordo com o seguinte horário:
  - a) Lanche da manhã: 10:00 horas;
  - b) Almoço: 12:00 horas;
  - c) Lanche da tarde: 16:00 horas;
  - d) O jantar é facultativo, e será fornecido ao cliente em recipiente próprio;



2. A ementa semanal é afixada em placard, na entrada da Instituição;
3. Serão confeccionadas as dietas para os clientes sempre que tal seja solicitado.

#### **NORMA XX**

##### **Das Atividades/Serviços Prestados**

1. A Instituição, mediante a orientação de pessoal técnico qualificado, providenciará para que os clientes possam beneficiar de atividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal, cultural e social, lúdico-recreativas, desportivas, espirituais e/ou religiosas, quotidianas e de intercâmbio com as outras respostas sociais da Instituição e/ou da comunidade;
2. O plano de atividades é elaborado anualmente, através do levantamento de interesses dos Clientes, de acordo com os recursos da Instituição e das propostas da comunidade. Mensalmente é elaborado um programa de atividades que especifica as ações a desenvolver no respetivo mês;
3. A Instituição procurará, dentro da disponibilidade, satisfazer as necessidades dos Clientes a nível religioso, respeitando sempre as convicções religiosas de cada um.

#### **NORMA XXI**

##### **Passeios ou Deslocações**

1. A organização de passeios ou deslocações promovidas pelo estabelecimento/serviço terão em conta as condições de segurança dos clientes e será promovida a participação destes na programação e decisão dos locais a visitar;
2. Os passeios / deslocações ao exterior, dependendo do custo, poderão ter uma comparticipação por parte dos Clientes;
3. Sempre que necessário ou conveniente, a participação do Cliente em passeios ou deslocações será precedida de autorização dos respetivos familiares ou Representantes;
4. Durante as atividades de animação desenvolvidas, os Clientes são sempre acompanhados pelas colaboradoras da Instituição.

#### **NORMA XXII**

##### **Quadro de Pessoal**

O Quadro de pessoal do Centro de Dia encontra-se afixado no placard da entrada da instituição, com indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor para a resposta social.



---

### **NORMA XXIII**

#### **Direção Técnica**

A Direção Técnica da ADSL compete a um (a) técnico (a) das áreas das ciências sociais, nos termos do guião técnico para “Centro de Dia”, elaborado pela Direção Geral de Ação Social – Núcleo de Documentação Técnica e Divulgação, em dezembro de 1996, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado no placard da entrada da instituição.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA XXIV**

#### **Direitos dos Clientes**

##### **São direitos dos clientes:**

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
2. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
3. Ter assegurado a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
4. A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
5. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.
6. Apresentar reclamações sobre o serviço.

### **NORMA XXV**

#### **Deveres dos Clientes**

##### **São deveres dos clientes:**

1. Colaborar com a equipa do Centro de Dia, na medida das suas possibilidades, físicas e mentais;
2. Solicitar a essa mesma equipa, apenas funções do âmbito das suas competências;
3. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja prescrito;
4. Observar o cumprimento das regras expressas no regulamento interno do Centro de Dia, bem como decisões tomadas sobre o seu funcionamento;





5. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido;
6. Comunicar por escrito à Instituição com 15 dias de antecedência, quando pretender sair definitivamente do Centro de Dia, devendo pagar o quantitativo correspondente a esse mês;
7. Indemnizar a Instituição do valor de quaisquer danos ou prejuízos que lhe cause nas instalações, equipamentos, mobiliário, roupas, etc;
8. Comunicar ao responsável de serviço as saídas para casa de amigos e familiares;

#### **NORMA XXVI**

##### **Direitos da Família**

Com o intuito de manter uma relação estreita com o cliente a seu cargo, **são direitos da família:**

1. Ter conhecimento do presente regulamento interno;
2. Obter informação adequada sobre o cliente de que é responsável;
3. Efetuar visitas de acordo com o que está referenciado no regulamento interno;
4. Participar nas ações promovidas pela instituição destinados aos clientes e suas famílias;
5. Celebrar com os clientes datas festivas, como natal, páscoa, aniversários, entre outras.

#### **NORMA XXVII**

##### **Deveres da Família**

A Integração do cliente na resposta social não liberta os familiares dos deveres e responsabilidades que lhes competem.

**São deveres da família:**

1. Responsabilização no cumprimento dos quantitativos mensais e outras eventuais despesas, a pagar à Instituição;
2. O contacto frequente com a instituição, sobretudo quando solicitada a comparecer para tratar de assuntos relativos ao cliente a seu cargo;
3. Colaboração e complementaridade no apoio e acompanhamento direto dos clientes aos serviços diferenciados de saúde (consultas médicas, de especialidade, realização de exames, etc.);



4. Cooperar com a instituição na procura do bem-estar e alegria de viver do cliente;
5. Promover as diligências necessárias para o cliente ser acolhido por si ou por outra instituição, se receber comunicação da instituição em tal sentido;
6. Prestação de informação e avaliação do funcionamento do serviço.
7. Em caso de falecimento do familiar que se encontre responsável pelo cliente perante Instituição, providenciar-se-á junto de outros familiares, com vista a ser encontrado um novo responsável.
8. Em caso de falecimento do cliente e não havendo determinações expressas, a Instituição comunicará com a família, nomeadamente com o familiar responsável pelo cliente.
9. À data do falecimento, os bens e valores que se encontrem na posse do cliente serão discriminados em lista a elaborar, que será assinada por dois colaboradores, e serão depois entregues nos serviços administrativos. Estes bens e valores serão entregues aos legítimos herdeiros.

#### **NORMA XXVIII**

#### **Direitos da ADSL**

#### **São direitos da entidade gestora do Centro de Dia:**

1. Ser tratado com respeito e dignidade bem como todos os demais colaboradores;
2. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do Centro de Dia;
3. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
4. Ver respeitado o seu património;
5. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato de admissão;
6. Suspender o serviço sempre que os clientes violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o sãõ relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.



## **NORMA XXIX**

### **Deveres da ADSL**

#### **São deveres da entidade gestora do Centro de Dia:**

1. Prestar os serviços constantes do presente regulamento interno;
2. Garantir a qualidade e bom funcionamento dos serviços prestados bem como o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
3. Proporcionar o acompanhamento adequado a cada cliente;
4. Admitir ao seu serviço, profissionais idóneos;
5. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação aos clientes;
6. Manter os ficheiros do pessoal e dos clientes atualizados;
7. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
8. Dispor de um livro de reclamações;
9. Assegurar a existência dos recursos humanos legalmente definidos;
10. Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos;
11. Assegurar o normal funcionamento do Centro de Dia.

## **NORMA XXX**

### **Direitos dos colaboradores**

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

## **NORMA XXXI**

### **Deveres dos colaboradores**

1. Os colaboradores deverão respeitar os Clientes, garantindo os seus direitos;
2. Os colaboradores da Instituição têm o dever de zelar pelos serviços dependentes da sua área profissional, de acordo com as normas exigidas, cumprindo as obrigações em relação ao normal funcionamento da Instituição;



3. Os colaboradores deverão desenvolver a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional, contribuindo para a realização do trabalho em equipa, para a melhoria da prestação de serviços e para o bom nome da Instituição;
4. O não cumprimento destas normas poderá dar origem à aplicação de penas de advertência, suspensão temporária ou exclusão, salvaguardando-se ao colaborador o direito de ser ouvido.

### **NORMA XXXII**

#### **Direitos dos voluntários**

##### **Os voluntários têm o direito de:**

1. Ser respeitados pelos Clientes, suas famílias/Representantes e, bem assim, pela Direção, usufruindo dos direitos consignados na lei nº 71/98 de 3 de novembro;
2. Celebrar um contrato de compromisso com a ADSL que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar;
3. Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, tendo em vista o aperfeiçoamento do seu trabalho voluntário;
4. Dispor de um cartão de identificação de voluntário;
5. Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
6. Ser reconhecido pelo trabalho desenvolvido na ADSL pelo trabalho que desenvolve com certificação.

### **NORMA XXXIII**

#### **Deveres dos voluntários**

##### **Os voluntários têm o dever de:**

1. Respeitar os Clientes, suas famílias/representantes e Direção no que toca à vida privada, à dignidade da pessoa, às convicções religiosas, ideológicas e culturais;
2. Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
3. Atuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais;
4. Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário;
5. Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
6. Colaborar com os profissionais da ADSL, potenciando a sua atuação no âmbito da partilha de informação e em função das orientações técnicas inerentes ao respetivo domínio de atividade.



7. Informar a ADSL com a maior brevidade possível sempre que pretenda interromper ou cessar o trabalho de voluntário.

#### **NORMA XXXIV**

##### **Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os clientes lhe entreguem à sua guarda;
2. É feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/cliente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do cliente e entregue uma cópia ao utente/familiar.

#### **NORMA XXXV**

##### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente**

1. A interrupção do serviço pode ocorrer quando o cliente se encontra hospitalizado, de férias, ou por outros motivos que sejam considerados justificativos;
2. O pagamento da mensalidade do cliente poderá sofrer alterações de acordo com o estipulado na Norma XVII, ponto n.º 22.

#### **NORMA XXXVI**

##### **Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a ADSL deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

#### **NORMA XXXVII**

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

A Cessação da Prestação de Serviços por iniciativa do cliente pode acontecer:

1. Por morte – a qual a Instituição comunicará à família de imediato se tal vier a acontecer durante a permanência no Centro de Dia;
2. Por desistência – o cliente tem de informar a Instituição por escrito até ao dia 15 do mês anterior ao da saída. O não cumprimento deste prazo implica o pagamento de 90% da mensalidade do mês seguinte;
3. Por comportamentos do cliente que perturbem o normal funcionamento da Instituição;



---

## **NORMA XXXVIII**

### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, a ADSL possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica ou dos Serviços Administrativos da Instituição.

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA XXXIX**

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

Sempre que ocorram casos de negligência, abusos e maus tratos de colaboradores para com os Clientes e vice-versa, serão analisados pela Direção Técnica e geridos de acordo com as orientações do Manual de Procedimentos de Prevenção e Controlo de Maus Tratos da ADSL.

#### **NORMA XL**

##### **Situações de emergência**

Sempre que ocorra uma situação de emergência médica, mal-estar, engasgamento, intoxicação, será contactado de imediato o Instituto Nacional de Emergência Médica - INEM (112).

#### **NORMA XLI**

##### **Alterações ao Regulamento**

Nos termos da legislação em vigor, os responsáveis desta estrutura prestadora de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes 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. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social, nomeadamente o Centro Distrital de Leiria.

#### **NORMA XLII**

##### **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.



---

**NORMA XLIII**

**Disposições Complementares**

O Centro de Dia encerra aos fins-de-semana, feriados e em todas as situações que se revele necessário, por decisão da Direção.

**NORMA XLIV**

**Foro Competente**

Em caso de conflito o foro competente é o Tribunal Judicial da comarca de Leiria.

**NORMA XLV**

**Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor a \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Aprovado em reunião de Direção de \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

A Direção,

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_