



ASSOCIAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DO ALTO CONCELHO DE CINFÃES - ADACC



**REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DO CENTRO
DE DIA NOSSA SENHORA DA APARECIDA**



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO RESPOSTA SOCIAL CENTRO DE DIA

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

- 1- A Associação Para o Desenvolvimento do Alto Concelho de Cinfães (Alhões, Bustelo, Ferreiros de Tendais, Gralheira e Ramires) – ADACC, com acordo de cooperação para a resposta de Centro de Dia celebrado com o Centro Distrital de Viseu em 23 de Abril de 2015, rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II

Legislação aplicável

- 1- Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de Novembro – Aprovado o Estatuto de IPSS;
- 2- Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança social;
- 3- Guião Técnico DGAS de Dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
- 4- Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de Março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o regime de contra-ordenacional;
- 5- Protocolo de cooperação em vigor;
- 6- Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III

Objectivos do regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

Ladeira Nossa Senhora da Aparecida – Aldeia, 4690-203 Ferreiros de Tendais – Cinfães Telefone:
255 571 083 – Fax: 255 571 731 – Telemóvel: 917 995 709 - NIPC N.º 504 340 182 – E-mail:
adacc@sapo.pt - IPSS – Instituição de Utilidade Pública DR III Série, n.º 182 de 08 de Agosto de
2000

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

NORMA IV
Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1-A ADACC - Associação Para o Desenvolvimento do Alto Concelho de Cinfães assegura a prestação de Serviços na valência de Centro de Dia nas seguintes áreas:

- Alimentação (pequeno-almoço, almoço e jantar) 45%;
- Cuidados de higiene e conforto pessoal (o serviço de higiene pessoal apenas será efetuado aos clientes do Centro de Dia na instituição, quando não tenham retaguarda familiar de suporte que os possa auxiliar em casa na prestação deste serviço, ou nos casos em que a Diretora Técnica o considerar após avaliação 5%;
- Lavagem e tratamento de roupas (o tratamento de roupas apenas será efetuado aos clientes do Centro de Dia que por impedimento próprio não tenham condições de o fazer. A prestação deste serviço acresce ao valor correspondente estipulado pela Associação Para o Desenvolvimento do Alto Concelho de Cinfães 5%;
- Higiene habitacional estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados 5%;
- Transporte (Casa / Instituição e vice-versa, de acordo com as regras definidas na alínea b) do número 1 da norma V do presente Regulamento de de acordo com os escalões da norma VI);

- Assistência medicamentosa (a Instituição apenas assegurará e responsabilizar-se-á pela sua toma durante a permanência na Resposta Social, de acordo com a prescrição médica e desde que a família forneça a medicação necessária e entregues ao responsável pela Resposta Social)
- Apoio nas atividades na vida diária.

2. O cliente pode beneficiar ainda de:

- Aquisição de bens e serviços, nomeadamente, aquisição de produtos de higiene e medicamentos;
- Transporte e acompanhamento ao médico de família e análises ao sangue (em Oliveira do Douro/ Cinfães) e acompanhamento em situações de emergência, de ambulância, ao serviço de Urgência mais próximo, perante a impossibilidade da família e desde que não seja ao fim de semana e feriados e não afete os serviços;

3. Para outras consultas de rotina externa existe a seguinte tabela:

- Transporte para consultas de especialidade e/ ou exames médicos ao Porto – 60,00€;
- Transporte para consultas de especialidade e/ ou exames médicos a Penafiel/ Amarante e/ ou Lamego – 50,00€;
- Transporte para consultas de especialidade e/ ou exames médicos ao Marco de Canaveses – 30,00€;

NORMA V
Beneficiários dos Transportes

- 1- Consoante a capacidade dos meios de transporte à disposição da Associação Para o Desenvolvimento do Alto Concelho de Cinfães, serão os mesmos atribuídos de acordo com o seguinte critério;
 - a) – Clientes cuja condição económico-social não lhes permite dispor de meio de transporte para se deslocar, desde que a residência ou local de receção se situe na área de intervenção da Associação Para o Desenvolvimento do Alto Concelho de Cinfães e ou em casos excepcionais nas freguesias vizinhas;
 - b) Clientes cuja família ou responsável não tenha possibilidade em assegurar o seu transporte.

NORMA VI
Regras de Utilização dos Transportes

- 1- Todos os Clientes que beneficiem dos meios de transporte, devem respeitar as regras de utilização do mesmo, sob pena de lhe ser retirado esse benefício;
- 2- Todo e qualquer utilizador de transporte da Instituição deve:
 - a) Entrar, permanecer e sair ordeiramente dos mesmos;
 - b) Utilizar corretamente os cintos de segurança;
 - c) Evitar comportamentos que ponham em causa a boa condução;
 - d) Respeitar sempre as recomendações do condutor e/ ou do auxiliar de transporte.
- 3- Relativamente ao pagamento das deslocações (Residência – Instituição/ Instituição – Residência irá vigorar a seguinte tabela e participações mensais:

Ladeira Nossa Senhora da Aparecida – Aldeia, 4690-203 Ferreiros de Tendais – Cinfães Telefone: 255 571 083 – Fax: 255 571 731 – Telemóvel: 917 995 709 - NIPC N.º 504 340 182 – E-mail: adacc@sapo.pt - IPSS – Instituição de Utilidade Pública DR III Série, n.º 182 de 08 de Agosto de 2000
IMP. GM. 01

ESCALÃO	LIMITE GEOGRÁFICO	MENSALIDADE
1.º ESCALÃO	2 KM	12.00 €
2.º ESCALÃO	4 KM	14.00 €
3.º ESCALÃO	10 KM	20.00 €
4.º ESCALÃO	ACIMA DE 10 KM	25.00 €

NORMA VII
CrITÉRIOS de AdmissÃO

Sempre que a capacidade do Estabelecimento não permita a admissÃO de todos os clientes inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios: Serão ponderados os seguintes Critérios de AdmissÃO:

1. Ausência ou indisponibilidade do cuidador em fazer assegurar os cuidados necessários ao cliente (20%);
2. Negligência e maus-tratos (16%);
3. Insuficiência de recursos económicos (16%);
- 4- Situação de Emergência Social (10%);
- 5- Isolamento social e/ou geográfico (10%).
- 6- Por ordem de inscrição (10%);
- 7- Cliente com cōnjuge a frequentar a Resposta Social (4%);
- 8- Ser Sócio da Associação Para o Desenvolvimento do Alto Concelho de Cinfães (4%);
- 9- Não sofrer de doença que perturbe o regular funcionamento da Resposta Social (4%);
- 10- Cliente residente na área de intervenção da Associação Para o Desenvolvimento do Alto concelho de Cinfães e/ ou freguesia limítrofes (3%);
- 11- Manifestar vontade em ser admitido (3%);

NORMA VIII Candidatura

1- Para efeitos de admissão, o cliente e/ ou a Pessoa Responsável entrega a candidatura e a mesma é analisada pelo Técnico responsável destes serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão e submeter à decisão da Direção. É da responsabilidade da Direção deliberar sobre a admissão. Após a decisão será dado conhecimento ao Cliente no prazo de oito dias úteis.

NORMA IX Documentos a apresentar

1. Para efeitos de admissão, o Cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de Inscrição (IMP. CA. 02) que constitui parte integrante do processo individual do Cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega dos seguintes documentos:

- Fotocópia da última declaração do IRS e anexos (se tiver);
- Fotocópia dos últimos recibos dos vencimentos dos elementos do agregado familiar;
- Fotocópia do comprovativo dos rendimentos do cliente;
- Declaração bancária sobre o montante da prestação mensal do empréstimo para a aquisição de habitação própria;
- Original do último recibo de renda de casa (que será fotocopiado e devolvido, no ato);
- Fotocópia do BI ou cartão de cidadão do Cliente e do representante legal (se necessário);
- Fotocópia do cartão de utente do Cliente e de subsistemas a que pertença;



- Fotocópia do n.º de identificação da segurança social do Cliente;
 - Fotocópia do n.º de contribuinte do Cliente;
 - Grupo sanguíneo do cliente (facultativo);
 - Comprovativo de situação clínica, bem como, da medicação prescrita;
 - Fotocópia do Cartão de Identificação e do n.º de contribuinte dos filhos do Cliente e/ ou de quem os representa (se necessário).
- 2- O Cliente e/ou seu responsável, ao proceder à sua candidatura, autoriza a informatização dos seus dados, bem como à partilha da informação pessoal relevante para a prestação dos serviços, com os seus colaboradores, familiares ou até mesmo com outras entidades, nomeadamente com as Redes Sociais; autoriza ainda o registo fotográfico, bem como a utilização desses registos em publicações relacionadas com a Instituição;
- 3- À Direção reserva-se o direito de averiguar pelos meios legais ao seu dispor, as declarações e documentação apresentada, bem como ponderar outros critérios e fontes de rendimento do agregado familiar, sempre que, da análise efetuada aos documentos disponibilizados e do conhecimento que houver donível social das famílias, resultem fortes indícios de omissões ou de declarações que suscitem dúvidas quanto aos valores apurados;
- 4- Detetadas falsas declarações, ou ocultação dolosa de fontes de rendimentos, para além das medidas de carácter penal, à Direção reserva-se o direito de tomar outras medidas de carácter social, ouvidos os interessados e analisadas as situações com os mesmos, confidencialmente.
5. O horário de atendimento para candidatura é das 9.30h às 13.00h ou das 14.30h às 17.30h.

6. A ficha de Inscrição (IMP. CA. 02) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na ADACC – Associação Para o Desenvolvimento do Alto Concelho de Cinfães no horário referido na alínea anterior;
7. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA X Admissão

- 1- As admissões são feitas pela Direção da Associação Para o Desenvolvimento do Alto Concelho de Cinfães, tendo por base, sempre que solicitado por esta, um inquérito e/ou informação social elaborados pelo Técnico Superior de Serviço Social;
- 2- O Cliente deve submeter-se a prévia avaliação efetuada pela Diretora Técnica;
- 3- Da decisão de admissão será dado conhecimento ao Cliente e/ ou responsável com oito dias de antecedência (em caso de urgência o prazo pode ser mais curto);
- 4- Se o seu grau de dependência exigir o uso de aparelhos, próteses, canadianas, cadeiras de rodas, etc., deve fazer-se acompanhar desses meios;
- 5- O Processo de admissão consta de contrato de prestação de serviços (IMP. CA. 11) que faz parte da elaboração do Processo Individual do Cliente, da Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos (IMP. CA. 03); Carta de Admissibilidade (IMP. CA. 04); Carta de Aprovação (IMP. CA. 07); Ficha de Avaliação Multidimensional (IMP. CA. 10); Programa de Acolhimento (IMP. AC. 01); Relatório do Programa de Acolhimento



- (IMP. AC. 02); Avaliação das necessidades e Potenciais do Cliente (IMP. PI. 01); Plano Individual (IMP. PI. 02) e finalmente os Relatórios Sociais;
- 6- Neste processo também podem constar elementos relativos à pessoa responsável se for necessário.
- 7- As admissões dos Clientes deverão ser formalizadas em impresso próprio. As situações excecionais serão analisadas sempre que se verificarem vagas, mediante relatório social e aprovação da Direção;
- 8- A Lista de candidatos é anualmente atualizada telefonicamente (ou, em último recurso por carta registada com aviso de receção) para saber se cada candidato mantém o interesse na sua candidatura ou se pretende desistir. Caso não seja possível, após várias tentativas, entrar em contacto com o cliente e/ou seu responsável, é retirada a sua Candidatura da Lista de Candidatos e arquivada no Dossier das Desistências;
- 9- Se o candidato ou seu responsável pretendem desistir da candidatura, estes poderão proceder numa das seguintes formas: assinar presencialmente o impresso para o efeito, ou enviar um e-mail ou uma carta pelo correio manifestando a sua intenção de desistência. Caso o candidato (ou seu responsável) não atuar conforme descrito anteriormente, ao fim de 8 dias, a sua Candidatura será retirada da Lista de Candidatos e é arquivada no Dossier das Desistências;
- 10- Quando um candidato é contactado para a sua admissão e não a aceite no momento por considerar inoportuno mas pretendendo a sua continuidade na Lista de candidatos, é assinado um documento para o efeito, procedendo assim à sua reinscrição, com a data de não aceitação, na Lista;
- 11- Quando não é possível a sua Admissão, por inexistência de vagas, o Processo de Candidatura do Cliente é arquivado pelo Diretor Técnico,

- inserindo-o na Lista de candidatos, e constituindo assim a Lista de Espera dos Candidatos;
- 12-No ato de Admissão será devida a Mensalidade do mês em curso.

NORMA XI **Lista de Espera**

1. Os Clientes que satisfaçam as condições de admissão mas para os quais não exista vaga, ficam automaticamente inscritos na Lista de Espera da resposta social e será comunicado no momento da candidatura aos interessados e ser-lhe-á indicada a posição que ocupa na Lista de Espera.
2. A priorização no posicionamento da Lista de Espera é definida através dos seguintes critérios:
 - 2.1. Critérios de admissão;
 - 2.2. Data da Inscrição;
 - 2.3. Existência de vaga;
3. Os critérios para a retirada da Lista de Espera são:
 - 3.1. Anulada a inscrição por parte do Cliente/ pessoa próxima;
 - 3.2. Anulada a inscrição por não respeitar os requisitos/ condições de frequência da resposta social;
 - 3.3. Em situação de existência de vaga, o cliente não aceita ingressar na resposta social.

NORMA XII **Acolhimento dos novos Clientes**

- 1- Após a formalização da ficha de Candidatura/Admissão – área da população idosa, da realização do inquérito e do despacho Direção da

Ladeira Nossa Senhora da Aparecida – Aldeia, 4690-203 Ferreiros de Tendais – Cinfães Telefone: 255 571 083 – Fax: 255 571 731 – Telemóvel: 917 995 709 - NIPC N.º 504 340 182 - E-mail: adacc@sapo.pt - IPSS – Instituição de Utilidade Pública DR III Série, n.º 182 de 08 de Agosto de 2000
IMP. GM. 01



- Associação Para o Desenvolvimento do Alto Concelho de Cinfães,
proceder-se-á à integração do Cliente na respetiva Resposta Social;
- 2- A receção do Cliente será feita pelo Diretora Técnica ou alguém designado para o efeito, em dia e hora previamente acordados.

NORMA XIII Processo Individual do Cliente

- 1- O Processo Individual do Cliente está dividido em 3 áreas: Processo Administrativo, Processo Clínico e Processo Social.
- 2- Deverão fazer parte do Processo Individual, que acompanha o Cliente ao longo da sua relação com o Centro de Dia Nossa Senhora da Aparecida, entre outros, os seguintes documentos:
- Cópia atualizada dos documentos indicados na Norma IX do presente Regulamento Interno;
 - Ficha de Atendimento (IMP. CA. 01)
 - Ficha de Inscrição (IMP.CA.02) disponibilizada ao Cliente;
 - Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos (IMP. CA. 03);
 - Carta de Admissibilidade (IMP. CA. 04);
 - Carta de Aprovação (IMP. CA. 07)
 - Contrato de prestação de serviços (IMP. CA. 11);
 - Ficha de Avaliação Multidimensional (IMP. CA. 10)
 - Programa de Acolhimento (IMP. AC. 01);
 - Relatório do Programa de Acolhimento (IMP.AC. 02);
 - Avaliação das Necessidades e Potenciais do Cliente (IMP. PI. 01);
 - Plano Individual (IMP. PI. 02);

- Relatório (s) de monitorização e avaliação do PI;
- Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência;
- Informação clínica do Cliente considerada relevante;
- Identificação e contactos da(s) pessoa(s) próxima(s) do Cliente (familiar, representante legal, e/ou outro) a contactar em caso de emergência/necessidade;
- Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades;
- Registos das ocorrências de situações anómalas (por exemplo, livro de Ocorrências);
- Registo de períodos de ausência;
- Registos da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, anexados os documentos comprovativos, por exemplo, documento de rescisão do contrato de prestação de serviços, ou outros;

3- Processo Individual do Cliente é confidencial.

NORMA XIV Instalações

O Centro de Dia Nossa Senhora da Aparecida está sediado na Ladeira Nossa Senhora da Aparecida – Aldeia, 4690-203 Ferreiros de Tendais, concelho de Cinfães.

1- As Instalações são compostas por área administrativa.

- Sala de Reunião;
- Secretaria;

Ladeira Nossa Senhora da Aparecida – Aldeia, 4690-203 Ferreiros de Tendais – Cinfães Telefone: 255 571 083 – Fax: 255 571 731 – Telemóvel: 917 995 709 – NIPC N.º 504 340 182 – E-mail: adacc@sapo.pt – IPSS – Instituição de Utilidade Pública DR III Série, n.º 182 de 08 de Agosto de 2000
IMP. GM. 01



ADACC
CENTRO DE DIA
NOSSA SENHORA DA APARECIDA

REGULAMENTO INTERNO DO CD

- Gabinete médico.

2- Área de uso diário dos Clientes:

- Sala de descanso (1);
- Sala de Cabeleireiro e Pédicure;
- Polivalente;
- Ginásio;
- Instalações sanitárias;
- Refeitório;

3- Área reservada aos Colaboradores da Instituição:

- Sala de Descanso;
- Vestiários;

4- Área de funcionamento da Instituição:

- Lavandaria;
- Cozinha;
- Armazém;
- Arrumos.

As áreas que constituem as zonas reservadas aos Clientes da Resposta Social de Centro de Dia são comuns à Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário.

NORMA XIV
Horário de Funcionamento

Ladeira Nossa Senhora da Aparecida – Aldeia, 4690-203 Ferreiros de Tendais – Cinfães Telefone: 255 571 083 – Fax: 255 571 731 – Telemóvel: 917 995 709 - NIPC N.º 504 340 182 – E-mail: adacc@sapo.pt - IPSS – Instituição de Utilidade Pública DR III Série, n.º 182 de 08 de Agosto de 2000

- 1- O horário de funcionamento do Centro de Dia é de Segunda-Feira a Sexta-Feira horário de Inverno das 9.00h às 16.00h., horário de verão das 9.00h às 17.00h.
- 2- A Resposta Social de Centro de Dia encerra nos seguintes dias:
 - a) Feriados obrigatórios;
 - b) Feriado Municipal;
- 3- Encerrará ao longo do ano sempre que a Direção da Associação Para o Desenvolvimento do Alto Concelho de Cinfães assim o deliberar. Os responsáveis serão avisados com a devida antecedência sempre que se verificar esta situação;
- 4- Os horários das refeições e das visitas constam em documento escrito e exposto em local adequado.

NORMA XV
Entrada e saída das visitas

- 1- São facultadas visitas dos familiares dos clientes do Centro de Dia da Associação Para o Desenvolvimento do alto Concelho de Cinfães de acordo com os horários fixados;
- 2- As visitas podem ser feitas das 10.00h às 12.00h e das 14.00h às 16.00h.

NORMA XVI
Pagamento da Mensalidade

- 1- A tabela de participações familiares foi calculada de acordo com a/os legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
- 2- O rendimento per-capita do agregado familiar é calculado de acordo com a Orientação Normativa n.º 3/97 de 2 de Maio.

Ladeira Nossa Senhora da Aparecida – Aldeia, 4690-203 Ferreiros de Tendais – Cinfães Telefone: 255 571 083 – Fax: 255 571 731 – Telemóvel: 917 995 709 - NIPC N.º 504 340 182 – E-mail: adacc@sapo.pt - IPSS - Instituição de Utilidade Pública DR III Série, n.º 182 de 08 de Agosto de 2000



NORMA XVII
Mensalidades

- 1- O pagamento de mensalidade pode ser efetuado de segunda-feira a sexta-feira das 9.30h às 13.00h e das 14.30h às 17.30h nos Serviços Administrativos ou por transferência bancária;
- 2- O processo de cálculo das mensalidades é realizado anualmente com base nas informações constantes dos documentos apresentados na Norma IX do presente Regulamento;
- 3- A falta de entrega da totalidade dos documentos indicados na Norma IX, bem como o não preenchimento dos impressos de candidatura e a falta de informações solicitadas, implicarão a suspensão do processo de cálculo da mensalidade;
- 4- Sempre que ocorra a suspensão do processo de cálculo da mensalidade, pelos motivos indicados no número anterior e com base em causas imputáveis ao Cliente e/ ou seu Responsável, ficam os mesmos obrigados ao pagamento da mensalidade máxima, até que sejam disponibilizadas as informações e documentos solicitados;
- 5- O Cliente e/ ou seu responsável que não apresentem os documentos necessários para o cálculo, pagarão a mensalidade máxima em vigor para a Resposta Social de Centro de Dia, devendo para tal declarar essa opção no impresso específico que sirva de declaração;
- 6- Situações não enquadráveis nos pontos anteriores serão objeto de análise de deliberação por parte da Direção;

- 7- Anualmente serão revistas as mensalidades, tendo por base os comprovativos apresentados para o efeito e de acordo com o custo real

- da resposta social, esta alteração ocorre no mês de Fevereiro com efeitos a partir do mês de Março inclusive;
- 8- Sempre que da análise dos documentos apresentados se verifique que os rendimentos auferidos não são consentâneos com as despesas, nomeadamente em situações de profissões liberais, sócios ou sócio-gerente e trabalhadores por conta própria, será estipulado um valor para o cálculo da mensalidade, que poderá contemplar o Valor máximo da Resposta Social;
 - 9- Poderá haver lugar ao ajustamento das participações familiares, na sequência de reapreciação da situação sócio económica do agregado familiar e de acordo com a legislação em vigor;
 - 10-A família e/ou responsável, se a situação económica o permitir, poderão ser chamados a participar nos custos, sempre que a relação rendimento per-capita/custo real de manutenção se mostrar insuficiente para o exercício da missão da Instituição;
 - 11-Em caso de alteração à tabela ou ao valor da participação familiar, o responsável será informado com pelo menos trinta dias de antecedência por carta registada com aviso de receção ou entregue em mão ao balcão dos Serviços Administrativos, assinando o duplicado como forma de confirmação de receção.

NORMA XVIII Pagamento das mensalidades

- 1- O pagamento das mensalidades deverá ser efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, nos Serviços Administrativos da Instituição, e conforme estipulado no contrato de prestação de serviços;
- 2- Em período de férias e/ou situação de doença devidamente comprovada pelo médico, que implique a não frequência do cliente por



um prazo igual ou superior a 15 dias seguidos, a mensalidade terá uma redução de 25%;

- 3- Sempre que se verificarem atrasos no pagamento da mensalidade, à Direção é reservado o Direito de intervenção;
- 4- As situações excecionais deverão ser analisadas pontualmente pela Direção;
- 5- As situações de pagamento de mensalidades em caso de desistência, serão tratados conforme estipulado no contrato de prestação de serviços;
- 6- O incumprimento de 2 (duas) ou mais mensalidades confere a Instituição a possibilidade de suspender o contrato, e o incumprimento de 4 (quatro) ou mais mensalidades, a possibilidade de rescisão do contrato.

NORMA XIX Preçário de Mensalidades

1. De acordo com a legislação em vigor, Orientação Normativa, Circular n.º 4 de 16 de Dezembro de 2014, a comparticipação familiar tem em s rendimentos dos candidatos a Clientes, variando num intervalo de percentagens mínimas e máximas.
2. A comparticipação é calculada de acordo com a percentagem de utilização dos serviços que compõem a valência do Centro de Dia. Assim a percentagem mínima é de 45% e a máxima é de 60% do rendimento "per capita" do candidato.

3. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/ normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível;
4. O cálculo da comparticipação familiar é determinado de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar anualmente.
5. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 3, de 02 de Maio de 1997 e na Circular Normativa n.º 7, de 14 de Agosto de 1997, da DGAS, o cálculo do rendimento "per capita" de agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC = Rendimento "per capita" mensal

RAF = Rendimento mensal líquido do agregado familiar (anual)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

6. Para efeitos de aplicação das presentes normas, entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculos de parentesco, casamento, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.
7. Despesas fixas:
 - 7.1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - 7.2. O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida a aquisição de habitação própria;



7.3. As despesas com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

8. Rendimentos do agregado familiar:

8.1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar, consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De pensões;
- 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 grau de licenciatura)
- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

8. Prova de rendimentos e despesas:

- 8.1. A prova de rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal;
- 8.2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento deverão ser feitas as diligências complementares que se considerem mais adequadas ao

apuramento das situações de acordo com os critérios de razoabilidade;

8.3. A prova de despesas referida nas alíneas do ponto anterior, poderá ser feita mediante a apresentação de documentos comprovativos dos últimos três meses.

9. Consideram-se serviços extraordinários, não contemplados na comparticipação mensal, os seguintes:

9.1. Medicamentos;

9.2. Fraldas;

9.3. Transportes em Ambulância;

9.4. Consultas médicas particulares, hospitalizações, cirurgias, cuidados de enfermagem, especialidades e fisioterapia que devam ser prestados por técnicos externos.

NORMA XX Alimentação

- 1- A comunicação de ausência às refeições deverá ser feita ao Responsável do Centro de Dia com o mínimo de 24 horas de antecedência;
- 2- A alimentação é variada e adequada à idade e estado de saúde dos clientes;
- 3- As ementas são da responsabilidade da Instituição e afixadas semanalmente em local visível, de modo a serem facilmente consultadas;
- 4- As ementas só poderão ser alteradas por motivos de força maior;



- 5- Excetuando qualquer situação pontual, as dietas só poderão ser fornecidas mediante prescrição médica. A dieta alimentar será estabelecida tendo em conta as diferentes necessidades dietéticas do cliente;
- 6- De acordo com o contratualizado poderão ser fornecidas as seguintes refeições:
 - a) Pequeno-almoço;
 - b) Almoço;
 - c) Jantar.

NORMA XXI
Passeios e Deslocações

- 1- A programação e organização de passeios são asseguradas pelo Técnico de Animação em articulação com o Diretor Técnico e Direção ou por alguém por delegação destes;
- 2- Em caso de emergências hospitalares, inspeções médicas, consultas externas e outros assuntos pessoais referentes ao cliente, é da competência do seu responsável a sua deslocação e acompanhamento;
- 3- Nos casos em que ocorra hospitalização do cliente, a pessoa responsável deverá de imediato informar o Responsável do Centro de Dia.

NORMA XXII
Regras Gerais de Funcionamento

- 1- Os clientes devem comunicar ao Diretor Técnico e/ou Responsável do Centro de Dia sempre que pretendem ausentar-se da Sede da Instituição;

- 2- As ocorrências serão registadas em livro próprio;
- 3- O Diretor Técnico em conjunto com o Responsáveis do Centro de Dia promove reuniões com os clientes e responsáveis para informações, auscultação dos seus interesses e aspirações;
- 4- A fixação e pagamento das participações financeiras dos clientes (mensalidades) regem-se pela Legislação em vigor;
- 5- A prestação de serviços deve ser reduzida a contrato escrito entre a Instituição, o cliente e/ ou responsáveis;
- 6- Deve o Diretor Técnico, autorizado pela Direção, 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;
- 7- No caso de falecimento do cliente do Centro de Dia, são contactados os responsáveis/familiares do cliente, sendo todos os procedimentos necessários da responsabilidade dos responsáveis/familiares.

NORMA XXIII
Direitos, Deveres e Restrições dos Clientes

Direitos:

- 1- Os clientes do Centro de Dia Nossa Senhora da Aparecida têm os seguintes direitos:
 - a) Serem respeitados e tratados com zelo, carinho e dedicação;
 - b) Respeito pela sua individualidade e privacidade;
 - c) À sua privacidade e respeito pelas suas incapacidades e limitações por parte dos Colaboradores e de todos os outros clientes;



- d) Apresentarem sugestões que visem o melhor funcionamento do Centro de Dia Nossa Senhora da Aparecida;
- e) Apresentarem reclamações por escrito e a receberem no prazo máximo de 30 dias úteis a resposta à reclamação;
- f) Usufruir de ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito das atividades do Centro de Dia;
- g) Participar nas atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h) À alimentação suficiente, variada e com qualidade.

Deveres:

- 1- Os clientes do Centro de Dia Nossa Senhora da Aparecida têm os seguintes deveres:
 - a) Cumprir as normas estipuladas no presente Regulamento Interno;
 - b) Zelar pelo material existente, bem como pelo asseio e conservação do Centro de Dias Nossa Senhora da Aparecida;
 - c) Não criar conflitos, nem mal-estar, de modo a não prejudicar o regular funcionamento da Instituição e o bom relacionamento entre clientes;
 - d) Respeitar e tratar com urbanidade os colaboradores e demais;

- 2- Respeitar rigorosamente o determinado pela Direção quanto a:
 - a) Horários de refeições;
 - b) Horários, locais e modos de receção das visitas;
 - c) Horários de saídas e entradas.
 - d) Os Clientes poderão sair livremente, mediante declaração de responsabilidade assinada no ato de admissão, para passeios diários, se o seu estado de saúde o permitir;

- e) Manter-se limpo e asseado, devendo respeitar as regras de higiene estabelecidas e recomendadas;
- f) Pagar as mensalidades, o valor da comparticipação que foi acordada;
- g) Efetuar o pagamento das mensalidades até ao 10º dia útil de cada mês;
- h) Cumprir rigorosamente com as prescrições médicas;
- i) Contribuir, dentro das suas possibilidades, para as despesas de carácter geral não sistemático, como passeios, visitas e outros;
- j) Ter comportamento moral e cívico que não incomode ou perturbe os restantes clientes;
- k) Acatar as normas estabelecidas pelo presente Regulamento ou outras nele não previsto, mas aprovadas superiormente, logo que publicadas;
- l) Não repreender ou ter comportamento incorreto para com os Colaboradores da Instituição, sob qualquer pretexto. Os casos em que se verifique deficiente serviço prestado por parte dos Colaboradores ou qualquer outra situação anómala deverão ser comunicados ao Diretor Técnico ou à Direção, os quais tomarão as providências exigidas por cada caso.

Restrições:

É proibido aos clientes do Centro de Dia Nossa Senhora da Aparecida:

- 1- Receber das visitas, qualquer tipo de alimento, sem conhecimento do Responsável do Centro de Dia;
- 2- Solicitar qualquer dádiva aos visitantes do Centro de Dia Nossa Senhora da Aparecida;

Ladeira Nossa Senhora da Aparecida - Aldeia, 4690-203 Ferreiros de Tendais - Cinfães Telefone: 255 571 083 - Fax: 255 571 731 - Telemóvel: 917 995 709 - NIPC N.º 504 340 182 - E-mail: adacc@sapo.pt - IPSS - Instituição de Utilidade Pública DR III Série, n.º 182 de 08 de Agosto de 2000
IMP. GM. 01



NORMA XXIV
Direitos e Deveres da Entidade Gestora da Instituição

O funcionamento do Centro de Dia deve assegurar uma qualidade de vida aos seus Clientes, que embora sujeita ao interesse coletivo não descure o individual, obrigando os seus colaboradores, profissionais ou voluntários, ao cumprimento escrupuloso dos Objetivos desta Instituição obedecendo ao previsto na missão desta Instituição.

São direitos de Instituição:

- a) Realizar a admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos nos respectivos Estatutos e Regulamentos;
- b) Ser tratado com urbanidade pelos Clientes e familiares destes;
- c) Aplicar sanções disciplinares utilizando para isso, a advertência, repreensão registada, e suspender o contrato do Serviço de Apoio Domiciliário, sempre que os clientes violem as regras constantes do presente contrato, e do Regulamento Interno, e ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, bem como o relacionamento com terceiros.

São deveres da Instituição:

- a) Prestar serviços constantes no presente contrato;
- b) Garantir qualidade nos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequada;
- c) Admitir ao seu serviço, profissionais idóneos; avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utilizadores, manter os ficheiros de Colaboradores e Clientes actualizados;

- d) Dispor de um Livro de Reclamações;
- e) Manter devidamente actualizado o preçário dos serviços e respectivas condições de prestação;
- f) Assegurar as condições de bem-estar dos Clientes, e o respeito pela dignidade humana.

NORMA XXV
Ausências

- 1- Os clientes poderão ausentar-se do Centro de Dia Nossa Senhora da Aparecida desde que indiquem o local para onde irão, número de telefone, após o preenchimento da ficha de controlo de ausências junto da Secretaria e após prévia autorização do Técnico Responsável do Centro de Dia;
- 2- Serão canceladas as frequências do Centro de Dia, quando se verifique ausência injustificada superior a um período de 30 dias;
- 3- Quando por algum motivo o cliente desejar desistir da Resposta Social do Centro de Dia, deverá comunicar essa intenção com 60 dias de antecedência, devendo a comunicação ser feita por escrito, indicando o motivo da desistência;
- 4- No caso de desistência de qualquer cliente, só exceccionalmente e se não existirem pedidos em lista de candidatos, poderá ser readmitido, após análise da situação pela Direção.

Deveres dos familiares, Tutores e/ ou Representante legal:

Têm o dever de:

- a) Ser responsáveis pelo pagamento das mensalidades, quando o Segundo Outorgante não o efectuar, bem como com os medicamentos,



vestuário, calçado e despesas adicionais com viagens, visitas e passeios de âmbito cultural e recreativo, quando o Cliente não tenha capacidade para tal e que exceccionalmente extravasem o Plano Anual de Atividades;

- b) Avisar a Instituição de qualquer alteração dos serviços prestados, com uma antecedência mínima de 30 dias úteis;
- c) Respeitar os seus familiares, Colaboradores, Clientes e Instituição.

NORMA XXVI
Famílias

- 1- A admissão dos clientes na Resposta Social de Centro de Dia não liberta os respetivos familiares/ responsáveis dos seus deveres e responsabilidades;
- 2- Consideram-se deveres e responsabilidades dos familiares/responsáveis dos clientes:
 - a) Cooperar com a Instituição de forma a promover o bem-estar e alegria dos clientes;
 - b) Visitar os clientes com regularidade, informar-se do seu estado de saúde e bem-estar;
 - c) Acompanhá-los, quando necessário, aos diferentes serviços, nomeadamente de saúde;
 - d) Colaborar nas datas festivas, bem como na comemoração dos seus aniversários;
 - e) Proporcionar, sempre que possível, a participação dos clientes nas festas familiares.

NORMA XXVII
Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

Ladeira Nossa Senhora da Aparecida – Aldeia, 4690-203 Ferreiros de Tendais – Cinfães Telefone: 255 571 083 – Fax: 255 571 731 – Telemóvel: 917 995 709 - NIPC N.º 504 340 182 – E-mail: adacc@sapo.pt - IPSS - Instituição de Utilidade Pública DR III Série, n.º 182 de 08 de Agosto de 2000

A Instituição não é responsável por eventuais danos em pertences e bens do cliente, assim como por qualquer desaparecimento de dinheiro, objetos e valores que não tenham sido confiados à sua guarda.

NORMA XXVIII
Interrupção da Prestação de Cuidados e Atividades ao Cliente

- 1- As admissões poderão ser condicionadas a um período de adaptação máxima de um mês. Findo este período quer os clientes quer a Instituição poderão invocar razões que sejam impeditivas de continuação dos clientes nesta Instituição;
- 2- Nos casos de não adaptação do cliente, qualquer das partes pode denunciar o acordo, por escrito e com antecedência mínima de oito dias. Nestes casos, o cliente ficará a cargo do responsável, sendo pago o valor devido ao período de permanência da Resposta Social.

NORMA XXIX
Contrato de Prestação de Serviços

- 1- Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente e/ou seu representante legal e a Associação Para o Desenvolvimento do Alto Concelho de Cinfães deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, ficando cada uma das partes com um exemplar;
- 2- Em caso de alteração ao contrato de prestação de serviços será elaborada uma adenda a autenticar pelas partes, que será entregue aos outorgantes que constam no contrato de prestação de serviços inicial;
- 3- Haverá lugar a cessação de contrato de prestação de serviços nos seguintes casos:



- a) Denúncia de uma das partes, por escrito, com antecedência mínima de 30 dias;
- b) Não cumprimento do constante da Norma XIX do presente Regulamento Interno;
- c) Se se verificar o incumprimento culposo das disposições constantes no presente Regulamento;
- d) Na ocorrência do previsto no n.º 1 Norma XXV do presente Regulamento;
- e) A prestação de falsas declarações;
- f) Ausência definitiva do cliente;
- g) Comportamentos inadequados por parte do cliente, no decorrer da sua frequência na Resposta Social, que coloquem em causa o funcionamento da Resposta e o bem-estar dos outros clientes e Colaboradores da Instituição.

NORMA XXX
Negligência, Abuso e Maus Tratos

- 1- Compete a todos seguirem uma postura de prevenção de eventuais situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos (à frente designadas por Maus-Tratos);
- 2- Caso se suspeitam ou se presenciam situações de Maus-Tratos, deverá ser comunicada (oralmente ou por escrito) esta ocorrência ao Responsável da Resposta Social, ou ao Diretor Técnico (se o agressor for um Colaborador da Instituição, esta situação deverá ser reportada ao Superior Hierárquico);
- 3- O Diretor Técnico escreverá o sucedido no “Quesito de Acusação/Informação de Serviço”, que informará a Direção para deliberar a forma de atuação;

- 4- Sempre que as explicações não sejam convincentes ou as lesões sejam reiteradas, o Diretor Técnico e/ou o Técnico Superior de Serviço Social deverá identificar e avaliar eventuais situações de Maus-Tratos;
- 5- Não serão consideradas acusações sem ter presenciado uma situação de Maus-Tratos ou sem ter indícios claros da sua existência;
- 6- Se o comportamento do cliente colocar em causa o funcionamento da Instituição e o bem-estar dos outros Clientes e/ ou Colaboradores da Instituição, poderá haver lugar à cessação do contrato de prestação de serviços;
- 7- Se o alegado agressor for da Direção, deve-se garantir à vítima (desde que tenha as competências para tal) que as suas queixas (se se tratar de um crime) deverão ser comunicadas ao Ministério Público;

NORMA XXXI Quadro de Pessoal

Em cumprimento ao Acordo de Cooperação celebrado a 23 de Abril de 2016, em que a capacidade para o Centro de Dia é de 20 Clientes e o n.º de Cliente abrangidos são 9 o quadro de pessoal existente e exigido no referido acordo é o seguinte:

QUADRO DE PESSOAL			
CATEGORIA	N.º	% AFETAÇÃO	VINCULO
Diretora Técnica	1	50%	Efetiva
Administrativo	1	50%	Efetivo
Cozinheira	1	50%	Contrato
Auxiliar da Ação Direta	1	100%	Efetiva
Auxiliar de Serviços Gerais	1	50%	Contrato

NORMA XXXII Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do Secretaria sempre que desejado.



NORMA XXXIII
Disciplina

- 1- A violação culposa, por parte de qualquer Cliente, de determinações que constem do presente Regulamento ou de competentes deliberações da Direção, assim como qualquer ato ou atitude que ultrapasse as normas de respeito pela pessoa, sua dignidade e bens, serão punidos com as penas de advertência ou exclusão da Resposta social de Centro de Dia, tendo em conta a gravidade dos factos, grau de delito, acumulação de infrações ou reincidências;
- 2- As advertências verbais ou por escrito são da competência conjunta da Direção e do Diretor Técnico, mediante inquérito sumário em que intervenha o com conhecimento direto do facto punível e se levem a cabo as diligências essenciais para a descoberta da verdade;
- 3- A pena de exclusão da Resposta Social de Centro de Dia é de competência única da Direção, em face do processo disciplinar instruído por pessoa nomeada pelo Presidente da Direção, com nota de culpa e com audiência do prevaricador;
- 4- Em caso de exclusão, o cliente não terá direito a qualquer reembolso de valores entregues;
- 5- É excluída a responsabilidade disciplinar do cliente sempre que se verifique que este atuou com manifesta boa-fé, ou que não poderia ter procedido de forma diversa.

NORMA XXXIV
Alterações ao Regulamento

- 1- Nos termos do presente Regulamento Interno, um representante da Direção deverá informar e contratualizar com os clientes e/ ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 dias à data da sua

- entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato de prestação de serviços a que a estes assiste;
- 2- Estas alterações deverão ser comunicadas ao Centro Regional de Segurança Social.

MORMA XXXV
Omissões

Os casos omissos serão resolvidos pelo Diretor Técnico em conjunto com a Direção, tendo em conta o considerado no contrato de prestação de serviço.

NORMA XXXVI
Vigência do Regulamento Interno

As normas constantes no presente Regulamento foram elaboradas em 18 Março de 2016 e enviadas ao Centro Distrital de Viseu.

Este Regulamento Interno foi aprovado em 18 de Maio de 2016, pela Direção

A Direção







