



REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE DIA (CD)

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE AREZ (SCMA)

Lista de Revisões

Revisão Nº	Tipo de Revisão	Página(s)	Data
0	Elaboração inicial	Todas	Novembro de 2009
1	Geral	Todas	Abril de 2010
2	Geral	Todas	Janeiro 2011
3	Geral	Todas	Novembro 2011
4	Geral	Todas	Abril 2015
5	Geral	Todas	Novembro 2018



ÍNDICE

CAPÍTULO I -- DENOMINAÇÃO E FINS DO CENTRO DE DIA	4
ARTIGO 1º -- ÂMBITO DE APLICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO	4
ARTIGO 2º -- LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	4
ARTIGO 3º -- OBJETIVOS DO REGULAMENTO INTERNO	5
ARTIGO 4º -- MISSÃO, VISÃO E VALORES.....	5
ARTIGO 5º -- PRINCÍPIOS E OBJETIVOS GERAIS DO CD	5
ARTIGO 6º -- OBJETIVOS ESPECÍFICOS DO CD.....	6
ARTIGO 7º -- SERVIÇOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDOS	6
ARTIGO 8º -- CAPACIDADE INSTALADA DO CD.....	7
CAPÍTULO II -- PROCESSO DE CANDIDATURA / ADMISSÃO DE UTENTES	7
ARTIGO 9º -- CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	7
ARTIGO 10º -- CRITÉRIOS DE ADMISSÃO DE UTENTES NO CD	7
ARTIGO 11º -- PROCESSO DE CANDIDATURA	8
ARTIGO 12º -- BASE DE DADOS DE INSCRIÇÕES.....	9
ARTIGO 13º -- ADMISSÃO NO CD.....	9
ARTIGO 14º -- ACOLHIMENTO DE UTENTES NO CD.....	10
ARTIGO 15º -- PERÍODO DE AMBIENTAÇÃO	10
CAPÍTULO III -- RELAÇÕES CONTRATUAIS	11
ARTIGO 16º -- REGISTO DOS UTENTES.....	11
ARTIGO 17º -- CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	11
ARTIGO 18º -- COMUNICAÇÕES	12
ARTIGO 19º -- PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE	12
CAPÍTULO IV -- COMPARTICIPAÇÕES	13
ARTIGO 20º -- PRINCÍPIOS ORIENTADORES NA DETERMINAÇÃO DAS COMPARTICIPAÇÕES.....	13
ARTIGO 21º -- CONCEITOS.....	14
ARTIGO 22º -- DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO DO UTENTE	15
ARTIGO 23º -- CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA	16
ARTIGO 24º -- PROVA DOS RENDIMENTOS E DESPESAS DO UTENTE	16
ARTIGO 25º -- PAGAMENTO DAS COMPARTICIPAÇÕES.....	16
ARTIGO 26º -- REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	17
ARTIGO 27º -- CASOS ESPECIAIS DE PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR.....	17
ARTIGO 28º -- COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES NÃO ABRANGIDOS POR ACORDO DE COOPERAÇÃO	18
CAPÍTULO V -- CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO	18
ARTIGO 29º -- HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	18
ARTIGO 30º -- ALIMENTAÇÃO	18
ARTIGO 31º -- PROIBIÇÕES	18



Regulamento Interno - Centro de Dia (CD)

ARTIGO 32º -- NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS.....	19
ARTIGO 33º -- VISITAS.....	19
ARTIGO 34º -- AUSÊNCIAS, SAÍDAS, LICENÇAS OU DISPENSAS.....	19
ARTIGO 35º -- INTERNAMENTOS E OUTROS CUIDADOS DE SAÚDE.....	20
CAPÍTULO VI -- DIREITOS E DEVERES.....	20
ARTIGO 36º -- DIREITOS DOS UTENTES.....	20
ARTIGO 37º -- DEVERES DOS UTENTES.....	21
ARTIGO 38º -- DIREITOS DA SCMA.....	22
ARTIGO 39º -- DEVERES DA SCMA.....	22
CAPÍTULO VII -- DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS.....	23
ARTIGO 40º -- SANÇÕES.....	23
ARTIGO 41º -- CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	24
CAPÍTULO VIII -- DO PESSOAL.....	25
ARTIGO 42º -- QUADRO DE PESSOAL.....	25
ARTIGO 43º -- FUNÇÕES DOS/AS COLABORADORES/AS.....	25
ARTIGO 44º -- DIREÇÃO TÉCNICA.....	25
ARTIGO 45º -- DEVERES GERAIS DOS/AS COLABORADORES/AS.....	26
ARTIGO 46º -- DIREITOS GERAIS DOS/AS COLABORADORES /AS.....	27
CAPÍTULO IX – CULTO.....	27
ARTIGO 47º -- CULTO CATÓLICO.....	27
ARTIGO 48º -- RELIGIÕES.....	27
CAPITULO X – DISPOSIÇÕES FINAIS.....	28
ARTIGO 49º -- ACESSO À INFORMAÇÃO.....	28
ARTIGO 50º -- ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO INTERNO.....	28
ARTIGO 51º -- INTEGRAÇÃO DE LACUNAS E OMISSÕES.....	28
ARTIGO 52º -- DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES.....	28
ARTIGO 53º -- LIVRO DE RECLAMAÇÕES E CAIXA DE SUGESTÕES E ELOGIOS.....	28
ARTIGO 54º -- LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS.....	29
ARTIGO 55º -- VIGÊNCIA DO REGULAMENTO INTERNO.....	29



CAPÍTULO I -- DENOMINAÇÃO E FINS DO CENTRO DE DIA

ARTIGO 1º -- ÂMBITO DE APLICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO

1. O presente Regulamento Interno contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos Utentes, da resposta social Centro de Dia, da Irmandade da Santa Casa da Misericórdia de Arez, presentemente com sede na rua Alexandre Herculano nº 68, em Arez, 6050 – 201 Arez, concelho de Nisa, distrito de Portalegre. Telefone n.º 245748151. E-Mail: misericordia.arez@gmail.com. Contribuinte nº 501 426 531. Doravante abreviadamente designadas, respetivamente por CD e SCMA.
2. O CD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária. Os serviços e atividades desenvolvidas no âmbito desta valência serão prestados na Casa do Cruzeiro, propriedade da SCMA, localizada no Largo António de Almeida Bastos, em Arez donde se destaca:
 - a) Zona exterior com horta, jardim e espaço para criação de pequenos animais;
 - b) Zonas de estar ao ar livre, consoante a orientação solar, uma delas tirando partido da existência de um enorme sobreiro no jardim com piso elevado e banco circular ao redor do tronco para melhor aproveitamento da sombra;
 - c) Área exterior com cerca de 10 000 metros quadrados, onde se incluem sobreiros de grande porte e oliveiras centenárias por entre os quais será possível fazer atividades ao ar livre, caminhar e repousar em segurança.
3. O CD tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Portalegre.

ARTIGO 2º -- LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Este estabelecimento prestador de serviços é norteado pelos princípios gerais estabelecidos no Compromisso em vigor na SCMA, pelo presente Regulamento Interno e ainda pelo estipulado conforme:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) 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;
- c) Guião da DGAS de Dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia. Não é um documento com força de lei, mas apenas com natureza de um Guião Técnico;
- d) 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 respetivo regime contraordenacional;



Regulamento Interno - Centro de Dia (CD)

- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Portaria nº 196 – A/2015 de 1 de julho, define os critérios, as regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS, IP e as IPSS'S;
- h) Contrato coletivo para as Misericórdias.
- i) Demais legislação em matéria de cooperação e outra legislação complementar publicada e a publicar.

ARTIGO 3º -- OBJETIVOS DO REGULAMENTO INTERNO

O presente Regulamento Interno visa:

- 1. Promover o respeito pelos direitos dos Utentes e demais interessados;
- 2. Assegurar a divulgação e cumprimento das regras de funcionamento do CD;
- 3. Promover a participação ativa de todos os Utentes ou seus representantes ao nível da gestão da resposta social.

ARTIGO 4º -- MISSÃO, VISÃO E VALORES

- 1. O CD é a resposta social destinada a pessoas idosas de ambos os sexos que proporciona, em horário diurno, um conjunto diversificado de serviços e atividades de desenvolvimento pessoal tendentes ao bem-estar do Utente e ao seu equilíbrio emocional e físico, e de apoio à respetiva família; O cumprimento desta Missão obedece a uma estratégia de respeito pelos imperativos legais em vigor e pelos direitos do Utente como pessoa, e enquanto ser biopsicossocial e espiritual dotado de dignidade e direitos, cuja relação assenta num compromisso com a qualidade e os mais elevados padrões éticos.
- 2. A Visão da SCMA é ser uma Instituição de referência a nível regional na promoção de respostas sociais adequadas às necessidades sentidas pelos cidadãos.
- 3. Os valores do CD estão alinhados com a Missão e Visão da SCMA e são os seguintes:

Equidade - Promover a todos a igualdade no acesso aos cuidados independentemente da condição social, económica ou religiosa;

Ética - Respeito pelos valores éticos e deontológicos relativos ao exercício da atividade de modo a prestar um serviço digno;

Rigor e Transparência - Consolidar o rigor Institucional através de uma relação de transparência e credibilidade entre todos os intervenientes;

Qualidade e Eficiência - Apostar na qualidade dos serviços prestados sem descurar a eficiência e a sustentabilidade económica.

ARTIGO 5º -- PRINCÍPIOS E OBJETIVOS GERAIS DO CD

- 1. Constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão do CD, além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional e caritativa da Misericórdia, os princípios da dignidade humana, da família como célula fundamental da sociedade, da co-responsabilidade, da entreaajuda e participação, da



Regulamento Interno - Centro de Dia (CD)

universalidade, da justiça social, da proporcionalidade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da tolerância e da informação.

2. Constituem objetivos gerais do CD, os seguintes:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicosocial das pessoas idosas;
- b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento baseado num estilo de vida saudável;
- c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
- d) Potenciar a integração social.

ARTIGO 6º -- OBJETIVOS ESPECÍFICOS DO CD

O CD através dos seus procedimentos e atividades, visa alcançar os seguintes objetivos específicos:

- a) Proporcionar serviços adequados à satisfação das necessidades dos Utentes;
- b) Promover relações do Utente com a comunidade e na comunidade;
- c) Prestar apoio psicossocial;
- d) Fomentar relações interpessoais e intergeracionais;
- e) Favorecer a permanência da pessoa idosa no seu meio habitacional de vida;
- f) Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização;
- g) Contribuir para a prevenção de situações de dependência, promovendo a autonomia, funcionalidade e independência pessoal e social do Utente;
- h) Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional.

ARTIGO 7º -- SERVIÇOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDOS

1. O CD presta os seguintes serviços:

- a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, motricidade e de estimulação cognitiva;
- b) Nutrição e alimentação, nomeadamente, pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar;
- c) Administração de fármacos, quando prescritos;
- d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;
- e) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- f) Transporte;
- g) Tratamento de roupa.

2. O CD pode, ainda, disponibilizar outro tipo de produtos/serviços, designados de serviços complementares de apoio não abrangidos pela mensalidade e que devem ser pagos mediante a tabela de preços em vigor, como por exemplo:

- a) Transporte e acompanhamento a cuidados de saúde;
- b) Turismo sénior;



Regulamento Interno - Centro de Dia (CD)

- c) Cuidados de imagem;
- d) Outros artigos ou produtos de higiene e saúde;
- e) Fisioterapia,
- f) Higiene Habitacional;
- g) Outros produtos ou serviços, dependendo da disponibilidade e concordância da SCMA;
- h) Serviço de teleassistência.

ARTIGO 8º -- CAPACIDADE INSTALADA DO CD

O CD tem a sua capacidade definida pelo Acordo de Cooperação, celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Portalegre.

CAPÍTULO II -- PROCESSO DE CANDIDATURA / ADMISSÃO DE UTENTES

ARTIGO 9º -- CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

O CD admite candidatos de ambos os sexos, que observem as seguintes condições:

- a) Ter 65 anos ou mais ou pessoa que, independentemente da idade, devido ao seu estado físico e/ou psíquico, carência ou condição socioeconómica, necessite de cuidados que assegurem a satisfação das suas necessidades e que estas se possam satisfazer em todos ou alguns dos serviços prestados pela Instituição;
- b) Pessoas idosas, total ou parcialmente autónomas, que permaneçam no seu domicílio durante a noite;
- c) Pessoas idosas que vivam em isolamento geográfico ou social, das quais resultem sentimentos de solidão ou insegurança e que manifestem vontade em serem admitidos;
- d) Que a admissão seja da vontade do candidato.
- e) Concordância clara do Utente e do seu Responsável com os princípios, valores e as normas regulamentares constantes do Regulamento Interno da ERPI.

ARTIGO 10º -- CRITÉRIOS DE ADMISSÃO DE UTENTES NO CD

1. A admissão dos candidatos inscritos, far-se-á de acordo com os seguintes critérios:
 - Inexistência, indisponibilidade ou ausência de apoio / retaguarda;
 - Grau de dependência para desenvolver autonomamente as atividades da vida diária;
 - Pessoa económica e socialmente desfavorecida;
 - Frequentar outra resposta social ou serviços da SCMA;
 - Ter cônjuge integrado noutra resposta social ou serviço da SCMA;
 - Ser natural, residente ou ligado afetivamente a Arez ou à SCMA;
 - Ser Irmão da SCMA (com as quotas em dia);



Regulamento Interno - Centro de Dia (CD)

- Estar em situação de perigo, risco social ou negligência;
 - Isolamento social e geográfico.
2. A Mesa Administrativa terá competência para decidir casos omissos ou não previstos no ponto anterior.
 3. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o CD procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social;
 4. Em caso de situações semelhantes, têm prioridade os Utentes que frequentem outra resposta social / serviços e cujo agravamento do seu estado justifique a sua admissão no CD.
 5. A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão de candidatos.

ARTIGO 11º -- PROCESSO DE CANDIDATURA

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, normas, princípios e valores da SCMA.
2. O candidato deverá dirigir-se ao(à) Director(a) Técnico(a) do CD, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá nesse momento entregar cópia dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão;
 - b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
 - c) Cartão de Contribuinte;
 - d) Cartão de Saúde (SNS);
 - e) Relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do Utente;
 - f) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - g) 2 fotos atuais;
 - h) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - i) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
 - j) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
 - k) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
 - l) Os Descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à Prestação de Alimentos deverão fornecer, igualmente, os documentos exigidos nas alíneas a), f), h) i), e j);
 - m) Em casos especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela / curatela;
 - n) Outros documentos que a equipa técnica considere convenientes para avaliação da real situação do candidato a Utente.



Regulamento Interno - Centro de Dia (CD)

3. 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.
4. As inscrições serão aceites durante todo o ano. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus rendimentos

ARTIGO 12º -- BASE DE DADOS DE INSCRIÇÕES

1. Na base de dados serão registadas as inscrições de potenciais Utentes, para posteriormente, proceder à admissão.
2. A lista de candidatos é atualizada anualmente. No caso em que o candidato ou o seu representante informar que não está interessado na sua manutenção na lista de candidatos o processo é arquivado, na área administrativa, por um período mínimo de um ano e conseqüentemente é atualizada a lista.
3. Quando o candidato e/ou Responsável informar a Instituição sobre novos factos da sua situação socioeconómica, os quais configurem alterações às condições existentes à data da sua inscrição, proceder-se-á a avaliação dos novos requisitos

ARTIGO 13º -- ADMISSÃO NO CD

1. Recebida a candidatura, segue-se:
 - a) Entrevista diagnóstica ao candidato feita pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, normas princípios e valores da SCMA;
 - b) Análise efetuada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a), a quem compete elaborar a proposta de admissão e posteriormente submetê-la à decisão da Mesa Administrativa;
 - c) Avaliação do processo em reunião de Mesa Administrativa.
2. Da decisão será dado conhecimento ao Utente ou seu representante legal no prazo de três dias;
3. Se, no prazo de oito dias, contados de modo seguido, o candidato convocado não comparecer para integração na resposta social, nem apresentar qualquer justificação, é considerado desistente, o processo é arquivado e convocado outro candidato.
4. O CD deve no ato de admissão:
 - a) Prestar ao Utente / Responsável todos os esclarecimentos necessários à boa integração do Utente, seus direitos, deveres, normas internas e quotidiano do CD;
 - b) Informar o Utente / Responsável do valor a pagar à SCMA, bem como da respetiva fórmula de cálculo;
 - c) Acordar um plano de integração e desenvolvimento individual previamente definido com os familiares tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
 - d) A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares ou Utentes poderão originar a admissão/exclusão da resposta social.



Regulamento Interno - Centro de Dia (CD)

e) Entregar ao Utente e /ou seu Responsável uma cópia do Regulamento Interno.

5. Será solicitado ao Responsável pelo Utente que assuma:

- a) A obrigação de acompanhar e apoiar a pessoa a acolher durante a estadia no CD;
- b) A responsabilidade de se providenciar pela receção do Utente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de prestação de serviços;

ARTIGO 14º -- ACOLHIMENTO DE UTENTES NO CD

1. O Programa de Acolhimento é implementado durante o período de adaptação acordado com o Utente e/ou o seu Responsável, não devendo ser inferior a 30 dias. Neste período dar-se-á especial atenção a todas as questões relacionais, com vista a estabelecer laços de relação de proximidade, facilitadores deste processo. Na data de admissão será entregue um exemplar do Manual de Acolhimento ao Utente / Responsável, o qual contempla informações sobre o funcionamento da resposta social;
2. No primeiro dia, estará presente o(a) Diretor(a) Técnico(a), que com um colaborador responsável pelo Utente desenvolverá as seguintes funções:
 - a) Apresentar o espaço que o Utente irá frequentar e facilitar a sua instalação;
 - b) Apresentar a equipa de colaboradores da Instituição e respetivo conteúdo funcional;
 - c) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
 - d) Avaliar as reações do Utente;
 - e) Prestar todos os esclarecimentos em caso de necessidade;
 - f) Inventariar os bens do Utente;
 - g) Evidenciar a importância do suporte afetivo e emocional da família/pessoas próximas, para o bem-estar do Utente na Instituição;
 - h) Evidenciar a importância da participação da família / pessoas próximas do Utente em todas as atividades desenvolvidas pela Instituição;
 - i) Recordar, sempre que se julgue necessário, as regras de funcionamento do CD, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço e no bem-estar do Utente;
 - j) Divulgar os mecanismos de participação na organização, nomeadamente o sistema de apresentação de sugestões e reclamações.

ARTIGO 15º -- PERÍODO DE AMBIENTAÇÃO

1. A receção do Utente é feita pelo Diretor(a) Técnico(a) que na vista às instalações o apresentará aos restantes Utentes e colaboradores que diretamente com ele vão interagir;
2. A admissão será feita sempre condicionada ao período experimental não superior a 60 dias, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições deste Regulamento;



Regulamento Interno - Centro de Dia (CD)

3. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o Utente não tem direito a ser reembolsado pelas mensalidades já pagas.
4. Não serão admitidos Utentes cujo comportamento seja expectável de perturbar o regular funcionamento da Instituição ou o seu cuidado implique meios e pessoal especializado fora do quadro definido para o CD.
5. Durante o período de ambientação os Técnicos deverão aprofundar aspetos relativos à caracterização do Utente e avaliar as suas necessidades de intervenção, de acordo com os objetivos gerais e específicos do CD.
6. Se, durante este período, o Utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à sua inadaptação, procurando que sejam ultrapassados, estabelecendo-se novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer à família, de rescindir o contrato de prestação de serviços.
7. A SCMA poderá tomar a iniciativa de rescindir o contrato face a casos em que a adaptação não ocorra e haja risco de tal influenciar a qualidade de vida dos restantes Utentes e trabalhadores e a qualidade do serviço prestado.

CAPÍTULO III -- RELAÇÕES CONTRATUAIS

ARTIGO 16º -- REGISTO DOS UTENTES

O CD dispõe de um registo dos Utentes, atualizado, onde consta a identificação do Utente, motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência.

ARTIGO 17º -- CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. O acolhimento no CD pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do Utente.
2. As normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que o Utente e seu Responsável devem manifestar integral adesão.
3. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o Utente e/ou seu Responsável ou, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes. Do contrato é entregue um exemplar ao Utente e/ou Responsável ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
4. 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 documento inicial.
5. Sempre que o Utente não possa assinar o Regulamento Interno e o referido contrato de prestação de serviços, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo seu Responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do Utente, como se este assinasse em seu nome próprio,



Regulamento Interno - Centro de Dia (CD)

para além da qualidade de Responsável, devendo ainda ser aposta impressão digital do Utente, e escrever-se a termo de rogo.

6. O Regulamento Interno, salvo em casos excecionais e a pedido do Responsável, ser-lhe-á entregue via e-mail.

ARTIGO 18º -- COMUNICAÇÕES

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio.
2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a SCMA proceder ao envio dos recibos de participação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação;
3. É da exclusiva responsabilidade dos Responsáveis a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

ARTIGO 19º -- PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

Para cada Utente que usufrua dos serviços prestados pelo CD será organizado e mantido atualizado um Processo Individual e Confidencial de Utente tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na Instituição. Este processo é numerado, deve ser de acesso restrito, nos termos da legislação aplicável, estar arquivado nas instalações do CD e deve englobar:

1. Área sociofamiliar

- a) Ficha de inscrição;
- b) Ficha de admissão;
- c) Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
- d) Fotocópia do Cartão de Contribuinte;
- e) Fotocópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- f) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- g) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- h) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- i) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
- j) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;



Regulamento Interno - Centro de Dia (CD)

- k) Documento(s) comprovativo(s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente [documentos comprovativos dos últimos três meses], etc.);
- l) Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar ao CD;
- m) Registo de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
- n) Identificação e contacto do Responsável pelo acolhimento do Utente ou dos familiares;
- o) Plano Individual de Cuidados (PIC);
- p) Entre outros exigidos pelo Sistema de Gestão da Qualidade.

2. Área da saúde

- a) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- b) Fotocópia do Cartão de Utente do Centro de Saúde;
- c) Identificação e contato do médico assistente;
- d) Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do Utente;
- e) Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do Utente no CD.

3. Área jurídica

- a) O Utente e/ou o seu Responsável ou quando exista o representante legal, deverão assinar um contrato de prestação de serviços com a SCMA, donde conste obrigatoriamente os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo Utente, bem como a comparticipação mensal para com o CD, sujeitando-se o Utente às atualizações do valor do Rendimento Per Capita ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa no início de cada ano civil;
- b) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.

CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÕES

ARTIGO 20º -- PRINCÍPIOS ORIENTADORES NA DETERMINAÇÃO DAS COMPARTICIPAÇÕES

Na determinação das comparticipações dos Utentes deverão ser observados os seguintes princípios:

1. Princípio da universalidade – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de Utente de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade;
2. Princípio da justiça social – pressupõe a existência de uma proporcionalidade no cálculo da comparticipação, para que os Utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores;
3. Princípio da proporcionalidade – a comparticipação de cada Utente deve ser determinado de forma proporcional ao seu rendimento.



Regulamento Interno - Centro de Dia (CD)

ARTIGO 21º -- CONCEITOS

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

1. Agregado Familiar - É o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum
2. Rendimento Mensal Ilíquido do Agregado Familiar – é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os subsídios de férias e de Natal.

Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF) consideram-se os seguintes rendimentos:

2.1 Do trabalho dependente;

2.2 Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;

2.3 De pensões (de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos);

2.4 De prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;

2.5 Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

2.6 Prediais - consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:

- a) As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
- b) As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
- c) A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
- d) À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios;
- e) Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial;
- f) O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite;

2.7 De capitais - consideram-se os rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente:



Regulamento Interno - Centro de Dia (CD)

- a) Os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros;
 - b) Sempre que os rendimentos referidos na alínea anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
 - c) 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 apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.
 4. Despesas Fixas – consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar, mediante prova:
 - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
 - e) As despesas mensais fixas, a que se refere a alínea b), c) e d) têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.
 - f) A comparticipação dos descendentes e outros familiares é considerada também, como despesa do respetivo agregado familiar.

ARTIGO 22º -- DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO DO UTENTE

1. A comparticipação financeira devida pela utilização dos serviços presentes no nº 1 do Art. 7º deste Regulamento, abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro:

Centro de Dia	Percentagem sobre o rendimento “per capita”
Dias Úteis (serviços tipificados)	45%
Dias Úteis + Fins de Semana + Feriados	60%

2. A comparticipação familiar máxima do Utente corresponde ao Custo Médio por Utente, registado no ano transacto, para esta resposta social na SCMA e devidamente afixado.
3. Será solicitada anualmente ao Utente, comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial /rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.
4. O CD pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, e que não estão incluídos na mensalidade, que são pagos pelo Utente mediante preçário, devidamente afixado.



Regulamento Interno - Centro de Dia (CD)

ARTIGO 23º -- CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

O cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RAF / 12 - D$$

$$RC = \frac{\text{-----}}{n}$$

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

n= Número de elementos do agregado familiar

ARTIGO 24º -- PROVA DOS RENDIMENTOS E DESPESAS DO UTENTE

1. A prova dos rendimentos do Utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.
2. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do Utente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
3. A prova das despesas fixas do Utente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos de despesa mensal/empréstimo bancário para habitação própria e permanente e de despesas com saúde e com a aquisição de medicamentos de uso continuado no caso de doença crónica, referentes aos três últimos meses e à declaração médica.
4. A SCMA 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 do nível social das famílias, resultem fortes indícios de omissões ou de declarações que suscitem dúvidas quanto aos valores apurados.
5. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a SCMA convencionar um montante de comparticipação familiar do Utente, desde que não ultrapasse o Custo Médio por Utente registado no ano anterior, para esta resposta social na SCMA.

ARTIGO 25º -- PAGAMENTO DAS COMPARTICIPAÇÕES

1. O pagamento da comparticipação familiar pode ser efetuado, todos os dias úteis, até ao dia 10 do mês a que respeita, na Secretaria da SCMA, ou através de transferência bancária, devendo neste caso, entregar um comprovativo do Banco para que a transferência seja efetuada todos os meses;
2. A primeira comparticipação é paga no ato de admissão;
3. As ausências do Utente, devidamente fundamentadas, com duração consecutiva igual/superior a



Regulamento Interno - Centro de Dia (CD)

quinze dias, conferem direito à redução de 10% e igual ou superior a 30 dias, uma redução de 25% sobre a mensalidade;

4. Sem prejuízo do disposto no número anterior, os atrasos nos pagamentos superiores a 60 dias conferem à SCMA o direito de rescisão do contrato de prestação de serviços, mediante notificação escrita ao Utente, Responsável ou representante legal;

ARTIGO 26º -- REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. As comparticipações familiares devidas são atualizadas no início de cada ano civil com a atualização dos rendimentos e despesas do agregado familiar do Utente;
2. Para efeitos do disposto no número anterior, será solicitado ao Utente / Responsável ou representante legal que faça prova dos seus rendimentos e despesas, bem como do seu agregado familiar, mediante a apresentação das declarações de IRS, e respetivas notas de liquidação, atualização das pensões de reforma e outros documentos comprovativos da sua real situação, de modo a atualizar a comparticipação familiar;
3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, sempre que ocorra a alteração das circunstâncias que estiverem na base da definição da Comparticipação Familiar Mensal, designadamente, alterações ao nível dos rendimentos do agregado familiar, pode a SCMA proceder à revisão da comparticipação. Para isso, o Utente, os familiares ou representante legal devem informar o(a) Diretor(a) Técnico(a), de quaisquer alterações;
4. A entrega dos documentos probatórios é efetuada na Secretaria da SCMA, das 09:00h às 12:30h e das 14:00h às 17:30h;
5. Sempre que o Utente, Responsável ou representante legal não façam prova ou, da análise efetuada aos documentos disponibilizados e do conhecimento que houver do nível social das famílias, resultem fortes indícios de omissões ou de declarações que suscitem dúvidas quanto aos valores apurados, a SCMA efetuará as diligências complementares que considere mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade, convencionando um montante de comparticipação, desde que não ultrapasse o Custo Médio por Utente registado no ano anterior, para esta resposta social na SCMA, até à regularização da situação.

ARTIGO 27º -- CASOS ESPECIAIS DE PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Iniciando-se a prestação de serviços de CD na primeira quinzena do mês, o Utente é responsável pelo pagamento da totalidade da comparticipação, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da prestação de serviços se iniciar na segunda quinzena do mês;
2. Em caso de óbito do Utente, se o óbito ocorrer até ao dia 15 inclusive do respetivo mês, deve pagar 50% do valor da comparticipação, se o óbito ocorrer após o dia 15 é devido o valor total da comparticipação, pelo que neste caso não são efetuadas devoluções da mensalidade paga;
3. Se a comparticipação familiar não estiver regularizada, em caso de óbito, o Responsável ou representante legal deve proceder à regularização até ao final do mês seguinte



Regulamento Interno - Centro de Dia (CD)

ARTIGO 28º -- COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES NÃO ABRANGIDOS POR ACORDO DE COOPERAÇÃO

Relativamente aos Utentes que se não encontram abrangidos por Acordo de Cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do Utente e/ou Responsável ou representante legal, desde que não ultrapasse o Custo Médio por Utente registado no ano anterior, para esta resposta social na SCMA.

CAPÍTULO V -- CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

ARTIGO 29º -- HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

1. O CD funciona ininterruptamente todo o ano, entre as 8h30 e às 19h30;
2. As refeições serão servidas no refeitório da Instituição pelo seguinte horário:
 - Pequeno-Almoço – entre as 8h30m e as 9h30;
 - Almoço – entre 12h00 e as 13h00;
 - Lanche – entre as 15h30m e as 16h30;
 - Jantar – entre as 18h30m e as 19h30.
3. O Utente respeitará os horários das refeições estabelecidos, salvo em situações especiais atendíveis pelo(a) Diretor(a) Técnico(a), ouvida a Mesa Administrativa, se necessário.

ARTIGO 30º -- ALIMENTAÇÃO

1. A alimentação é variada, equilibrada e igual para todos, mas o Utente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde e de acordo com as disposições correntes na dietética e no nutricionismo, resultando numa ementa semanal que é afixada em local visível;
2. As dietas especiais carecem de prescrição médica;
3. As refeições são servidas na sala de refeições da SCMA.

ARTIGO 31º -- PROIBIÇÕES

1. Para o regular funcionamento do CD é proibido aos Utentes:
 - a) Adquirir e trazer para a Instituição, bebidas alcoólicas, estupefacientes ou produtos semelhantes, para seu uso ou uso de outrem;
 - b) Trazer para seu uso alimentos que lhe estejam vedados por indicação médica;
 - c) Fumar no interior das instalações;
 - d) Usar material inflamável, fósforos, isqueiros ou materiais semelhantes;
 - e) Danificar ou vandalizar voluntariamente qualquer bem, viatura, equipamento ou instalações, independentemente de quem seja o seu proprietário;
 - f) Beneficiar direta ou indiretamente os trabalhadores visando obter tratamento privilegiado;
 - g) Quaisquer outras situações atentatórias contra bens ou pessoas não previstas nas alíneas anteriores, serão decididas pela Mesa Administrativa, caso a caso, sob propostas do(a) Diretor(a) Técnico(a);



Regulamento Interno - Centro de Dia (CD)

2. O desrespeito por estas regras, caso tenham origem em negligência ou desrespeito voluntário, poderá implicar a responsabilização pelos atos praticados ou pelos danos causados;

ARTIGO 32º -- NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

1. Compete a todos seguirem uma postura de prevenção de eventuais situações de negligência, abusos e maus-tratos (à frente designadas como maus-tratos), tal como é preconizado no Manual de Gestão de Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos da SCMA;
2. Caso se suspeite ou se presenciem situações de maus-tratos, deverão estas ser imediatamente comunicadas oralmente ou por escrito ao/à Diretor/a Técnico/a;
3. O/A Diretor/a Técnico/a descreverá de imediato o sucedido no Registo de Incidente Crítico, propondo uma forma de abordar/resolver a situação descrita que apresentará à Mesa Administrativa para deliberar de forma informada sobre o modo de atuação;
4. Se o alegado agressor for da Direção, o procedimento será idêntico. Na/s reunião/ões de apreciação e deliberação sobre o caso o alegado agressor não participará;
5. Todos os que tendo conhecimento de maus-tratos não os divulgarem, poderão ser considerados cúmplices perante a Lei;
6. Dos maus-tratos infligidos poderá ser dado conhecimento ao Ministério Público

ARTIGO 33º -- VISITAS

1. É livremente facultada a visita de familiares e amigos aos Utentes do CD, contando que se efetive no seguinte período: 10h00 às 11h30 e das 15h00 às 18h00;
2. Fora destes horários poderão os familiares/visitantes solicitar autorização prévia ao(à) Diretor(a) Técnico(a) ou a quem o substitui;

ARTIGO 34º -- AUSÊNCIAS, SAÍDAS, LICENÇAS OU DISPENSAS

1. As saídas são livres, estando apenas subordinadas a um horário próprio, elaborado de acordo com o funcionamento do CD, devendo respeitar o seguinte:
 - a) Os Utentes que por qualquer limitação física ou mental, ou avançada idade, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou amiga, devidamente identificada, que assuma a responsabilidade do seu regresso à Instituição em segurança e do seu amparo físico e material;
 - b) Os Utentes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham o acordo do médico, devendo ser dado conhecimento à Direção Técnica;
 - c) Os restantes Utentes têm o direito de se ausentar por períodos variáveis, desde que o comuniquem ao(à) Diretor(a) Técnico(a) ou quem o(a) substitua indicando o local de destino, meio de contacto e a hora previsível do regresso;



Regulamento Interno - Centro de Dia (CD)

2. Os Utentes são dispensados, sempre que o desejem, do almoço ou do jantar do mesmo dia, mediante autorização do(a) Diretor(a) Técnico(a) e uma vez que o comuniquem preferencialmente até às 19 horas do dia anterior;
3. A programação e organização de passeios são asseguradas pelo/a Técnico/a de Animação em articulação com o/a Diretor/a Técnico/a, responsável pela elaboração do Plano de Atividades;
5. As saídas terão que ser previamente comunicadas e aprovadas pela Mesa Administrativa, assim que das mesmas exista conhecimento;
6. A Mesa Administrativa aprovará / rejeitará as saídas não previstas no Plano de Atividades mediante um breve resumo dos objetivos e atividades das mesmas para averiguar sua consonância com as linhas orientadoras da SCMA (missão, visão e valores);

ARTIGO 35º -- INTERNAMENTOS E OUTROS CUIDADOS DE SAÚDE

1. Em caso de inspeções médicas, consultas externas e outros assuntos pessoais referentes ao Utente, é da competência do seu Responsável ou representante legal a sua deslocação;
2. Sempre que se verifique a impossibilidade de o Responsável ou representante legal acompanhar o Utente, a Instituição assegura o transporte e respetivo acompanhamento. No entanto, será debitado ao Utente o tempo do/a colaborador/a e o valor de transporte estipulados pela Instituição, caso este não seja participado por entidade estatal;
3. Nos casos em que ocorra hospitalização do Utente, o Responsável ou representante legal será de imediato informado, em ordem a assegurar o seu acompanhamento durante esse período;
4. Em casos de internamento hospitalar o/a Diretor/a Técnico/a do estabelecimento contactará com regularidade, preferencialmente diária, o Utente ou os serviços hospitalares, na impossibilidade de contacto direto, averiguando a evolução do seu estado de saúde e confortando ainda que à distância o enfermo sobretudo em casos em que não existam visitas familiares;
5. Caso não exista família do Utente, esta não tenha condições para se deslocar ou resida afastada poderá o Utente ser visitado por técnicos e /ou responsáveis da SCMA.

CAPÍTULO VI -- DIREITOS E DEVERES

ARTIGO 36º -- DIREITOS DOS UTENTES

Sem prejuízo de outros genericamente estabelecidos neste Regulamento, os Utentes do CD têm os seguintes direitos:

- a) Usufruírem dos diferentes serviços, com vista à satisfação das necessidades básicas individuais;
- b) Serem tratados com respeito e urbanidade pelos demais utentes e colaboradores da SCMA;
- c) Terem assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- d) Terem asseguradas condições de bem-estar e qualidade de vida, bem como de respeito pela individualidade e dignidade humana;



Regulamento Interno - Centro de Dia (CD)

- e) Serem ouvidos na tomada de decisões que os possam afetar e participarem na vida social e cultural da comunidade;
- f) Participarem nas atividades de vida diária da SCMA, nomeadamente, no planeamento de atividades de animação sociocultural que ocupem os seus tempos livres, de acordo com as suas capacidades e competências;
- g) Acederem a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;
- h) Terem assegurado boas condições de institucionalização, adequadas à sua situação, tanto do ponto de vista físico como moral.
- i) Serem tratados com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções e escolhas pessoais, religiosas, sociais e políticas;
- j) À inviolabilidade do telemóvel, PC, tablet e outros equipamentos similares;
- k) Apresentarem reclamações orais ou por escrito, tão claras quanto possível, dirigidas à Mesa Administrativa e a receberem no prazo máximo de 15 dias úteis a resposta à reclamação. Este direito pode ser exercido por familiar direto ou Responsável.

ARTIGO 37º -- DEVERES DOS UTENTES

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os Utentes do CD têm os seguintes deveres:

- a) Cumprirem com as normas do presente Regulamento e com todas as disposições complementares, não tomando atitudes que colidam com o normal funcionamento dos serviços;
- b) Procederem atempadamente ao pagamento das mensalidades;
- c) Apresentarem prova de rendimentos anuais para atualização das participações familiares;
- d) Reembolsarem a SCMA das despesas com medicamentos, fraldas e outras que lhes digam diretamente respeito;
- e) Respeitarem os horários praticados pela Instituição;
- f) Tratarem com respeito e dignidade os companheiros, visitantes, colaboradores e órgãos sociais da SCMA;
- g) Participarem, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- h) Cumprirem as normas de administração de fármacos que estão sob a responsabilidade da equipa de enfermagem;
- i) Informarem a Direção Técnica sempre que se ausentem do estabelecimento durante o dia;
- j) Não criarem conflitos, nem mal-estar, de modo a não prejudicar o regular funcionamento da Instituição e o bom relacionamento entre Utentes;
- k) Zelarem pela conservação dos espaços que utilizam na Instituição, bem como colaborarem para que estes se mantenham com o desejado asseio e arrumo;



Regulamento Interno - Centro de Dia (CD)

- l) Darem conhecimento e reclamarem junto do(a) Diretor(a) Técnico(a) de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a utentes / colaboradores quer quanto ao funcionamento dos serviços, no sentido de serem tomadas as necessárias providências;
- m) Apresentarem perante o(a) Provedor(a), e/ou Mesário do Pelouro ou Diretor(a) Técnico(a), sugestões, reclamação ou queixa que porventura entendam subscrever;

ARTIGO 38º -- DIREITOS DA SCMA

Sem prejuízo de outros genericamente estabelecidos neste Regulamento, a SCMA tem os seguintes direitos:

- a) Exigir dos Utentes o cumprimento do presente Regulamento;
- b) Receber atempadamente as comparticipações mensais, bem como a ser reembolsada de todas as despesas extraordinárias diretamente relacionadas com o Utente;
- c) Ter informação atualizada de dados referentes à situação socioeconómica e familiar dos Utentes;
- d) Encaminhar o Utente para outra resposta social da SCMA, ou exterior a esta, que a legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do Utente e dos demais Utentes e colaboradores da SCMA, em articulação com os familiares e/ou representante legal do Utente;
- e) Suspender a prestação de serviços, sempre que se verifique qualquer desrespeito pelas regras e princípios deste Regulamento;
- f) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Utente, Responsável ou representante legal;
- g) Rescisão de contrato com o Utente nos termos do Art. 41º do presente Regulamento;
- h) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- i) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do serviço;
- j) Ao bom nome e à garantia de sigilo profissional no exercício da sua prática, sem prejuízo da livre expressão de ideias e opiniões;
- k) Ver respeitado o seu património.

ARTIGO 39º -- DEVERES DA SCMA

A SCMA, além das demais obrigações legais ou constantes deste Regulamento, obriga-se a:

- a) Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus Utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
- b) Calcular e receber as respetivas comparticipações familiares mensais, de acordo com as regras estabelecidas no presente Regulamento e orientações normativas da Segurança Social;
- c) Dispor de um Livro de Reclamações;



Regulamento Interno - Centro de Dia (CD)

- d) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento do CD;
- e) Organizar e manter atualizado um Processo Individual por Utente e garantir o sigilo dos dados constante no mesmo;
- f) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo CD;
- g) Afixar, em local visível, o nome do(a) Diretor(a) Técnico(a), o mapa das ementas, turnos e horários de visitas.
- h) Fornecer a cada Utente ou Responsável, um exemplar deste Regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
- i) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social.
- j) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da Resposta Social;
- k) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos Utentes.
- l) Responder às reclamações orais ou por escrito (apresentadas pelo Utente e/ou seu Responsável), no prazo máximo de 15 dias, e apresentar medidas preventivas ou corretivas, quando tal se justifique;
- m) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos Utentes, dentro do âmbito das suas competências.

CAPÍTULO VII -- DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

ARTIGO 40º -- SANÇÕES

1. Os Utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este Regulamento e outras determinações em vigor na SCMA;
2. As sanções serão aplicadas pela Mesa Administrativa aos Utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
 - a) Advertência;
 - b) Exclusão da SCMA.
3. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ter encaminhamento para procedimento judicial;
4. As advertências verbais ou por escrito são da competência conjunta da Mesa Administrativa ouvido o/a Diretor/a Técnico/a, mediante inquérito sumário em que intervenha o pessoal com conhecimento direto do facto punível e se levem a cabo as diligências essenciais para a descoberta da verdade;
5. A pena de exclusão do CD é de competência única da Mesa Administrativa, em face do processo disciplinar instruído por pessoa nomeada pelo/a Provedor/a, com nota de culpa e com audiência do prevaricador.



Regulamento Interno - Centro de Dia (CD)

ARTIGO 41º -- CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. 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 adaptação do Utente, ou insatisfação das necessidades do mesmo e/ou do seu Responsável, nos termos redigidos no Regulamento Interno;
 - c) Mudança de residência do Responsável e/ou de Resposta Social;
 - d) Não cumprimento do constante do pagamento das mensalidades, conforme estipulado no Regulamento Interno;
 - e) Se se verificar o incumprimento culposo das disposições constantes no Regulamento Interno;
 - f) Na ocorrência de ausência injustificada, conforme definida no Regulamento Interno;
 - g) Ausência definitiva do Utente;
 - h) A prestação de falsas declarações;
 - i) Acordo entre as partes o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - j) Qualquer das partes (SCMA ou Utente) poderá fazer cessar, com justa causa, o contrato, por incumprimento da outra parte;
 - k) A justa causa implica a saída do Utente das instalações da Instituição, no prazo de 30 dias, ou de imediato em casos graves.
2. Para efeitos da alínea j) do número anterior a Direção Técnica do CD, após deliberação da Mesa Administrativa, deverá comunicar ao Utente e/ou Responsável, por escrito com uma antecedência mínima de 10 dias em relação à data em que a decisão será concretizada;
3. Para efeitos da alínea j) do número anterior, considera-se justa causa, nomeadamente:
 - a) Quebra de confiança de uma das partes (SCMA ou Utente);
 - b) Existam dívidas à SCMA, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c) Desrespeito pelas regras do CD, equipa técnica ou demais colaboradores;
 - d) Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do contrato de prestação de serviços;
4. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do Utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas;
5. O Responsável ou o representante legal do Utente, não poderão cessar por si só o contrato sem que o façam cessar em conjunto para o Utente;
6. É imputada ao Responsável ou representante legal a responsabilidade de providenciar pela receção do Utente em caso de cessação ou suspensão do respetivo contrato de prestação de serviços.
7. A decisão de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços é da competência da Mesa Administrativa com base em parecer da Direção Técnica;
8. Em caso de cessação do contrato de prestação de serviços, caso existam dívidas à SCMA, por parte do Utente e/ou do Responsável ou representante legal, A SCMA reserva-se o direito de tomar as



Regulamento Interno - Centro de Dia (CD)

iniciativas que julgue adequadas à recuperação dos valores em dívida, incluindo o recurso à via judicial.

CAPÍTULO VIII -- DO PESSOAL

ARTIGO 42º -- QUADRO DE PESSOAL

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pela Mesa Administrativa da SCMA;
- 2- Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de Diretor(a) Técnico(a) a preencher por um(a) Técnico(a) com formação superior;
3. Deverá estar afixado o organograma da resposta social, bem como o quadro de pessoal da mesma;
4. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da SCMA.

ARTIGO 43º -- FUNÇÕES DOS/AS COLABORADORES/AS

1. As funções dos/as colaboradores/as deste estabelecimento estão definidas de acordo com a legislação em vigor e encontram-se no Manual de Funções da SCMA;
2. Sem prejuízo do que se encontra estabelecido no respetivo instrumento de regulamentação de trabalho, os(as) colaboradores(as) da SCMA, devem:
 - a) Possuir a formação adequada às funções que desempenham;
 - b) Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhes permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos Utentes;
 - c) Ter capacidade de prestar as informações necessárias à avaliação da adequação do programa de cuidados e serviços;
 - d) Ter formação que permita uma intervenção adequada em situações de dependência decorrentes de envelhecimento e ou de deficiência.

ARTIGO 44º -- DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica do CD da SCMA deve ser assegurada por um elemento com formação superior técnica e académica adequada, de preferência na área das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais, nos termos do Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de Março, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível, bem como o do seu substituto legal;
2. Ao(Á) Diretor(a) Técnico(a) compete dirigir o CD, assumindo a responsabilidade pela organização e funcionamento, coordenação e supervisão de todo o pessoal, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria da prestação de cuidados e serviços, e em especial:
 - a) Promover reuniões técnicas com o pessoal;



Regulamento Interno - Centro de Dia (CD)

- b) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
- c) Planificar e coordenar as atividades sociais, culturais e ocupacionais dos Utentes;
- d) Organizar e manter atualizados os Processos Individuais dos Utentes;
- e) Orientar todo o trabalho de acolhimento no CD;
- f) Zelar pela qualidade de vida dos Utentes no CD;
- g) Gerir conflitos que possam surgir.
- h) Participar na seleção do pessoal, de acordo com as normas laborais pelas quais a SCMA se orienta, e incentivar / promover o seu aperfeiçoamento técnico e profissional;
- i) Estudar e definir normas gerais e regras de atuação do serviço e conceber instrumentos de apoio técnico;
- j) Informar, por meio de relatórios e informações técnicas, a Mesa Administrativa sobre o funcionamento do CD;
- k) Orientar, dirigir e fiscalizar as atividades do CD segundo os planos estabelecidos, normas e regulamentos prescritos pela Mesa Administrativa da SCMA;
- l) Planear e estabelecer a utilização mais conveniente da mão-de-obra, equipamento, materiais e instalações;
- m) Ser responsável perante a Mesa Administrativa.

ARTIGO 45º -- DEVERES GERAIS DOS/AS COLABORADORES/AS

- 1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da SCMA;
- 2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os companheiros/as de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a SCMA;
- 3. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
- 4. Tratar os Utentes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, palavras ou ações que as ofendam, humilhem ou atentem contra o seu pudor ou dignidade;
- 5. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência, procurando de forma proativa identificar e propor possíveis melhorias a introduzir com vista a garantir maior eficiência;
- 6. Guardar lealdade à SCMA, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus Utentes e trabalhadores;
- 7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da SCMA (equipamentos, viaturas, mobiliário, máquinas, ...), quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados, ou não;
- 8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela SCMA, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional – essencial para garantir a eficiência e a qualidade da relação de trabalho;
- 9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;



Regulamento Interno - Centro de Dia (CD)

10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da SCMA, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;
11. Prestigiar a SCMA e zelar pelos seus interesses, informando os seus responsáveis de atos que vão em sentido contrário, de que tenham conhecimento, evitando cumplicidade nos mesmos, ainda que de forma passiva;
12. Promover, em todas as suas atitudes, o bom nome da Instituição;
13. Proceder dentro da SCMA e quando em sua representação, como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral;
14. Comunicar as faltas e deficiências ao/à Diretor/a Técnico/a ou ao/à Encarregado/a de que tenha conhecimento;
15. Não exercer qualquer influência nos Utentes ou seus Responsáveis / familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

ARTIGO 46º -- DIREITOS GERAIS DOS/AS COLABORADORES /AS

1. Os/as colaboradores/as em serviço têm direito a serem tratados/as com respeito, urbanidade e dignidade por Utentes, familiares, visitantes, profissionais e órgãos sociais da SCMA;
2. Aos direitos consignados na Lei Geral e demais legislação aplicável;
3. Disporem de condições que cumpram as regras de higiene e segurança;
4. Terem um acompanhamento clínico, de acordo com o Código do Trabalho, pelo Técnico de Medicina do Trabalho que colabore com a SCMA;
5. Conhecerem atempadamente as escalas de serviço, horários de trabalho, funções e tarefas que lhes forem atribuídas;
6. Participarem em ações de formação adequadas às suas funções;
7. Participarem nas decisões respeitantes ao exercício da sua atividade;
8. Serem reconhecidos pela qualidade, desempenho e brio profissional.

CAPÍTULO IX – CULTO

ARTIGO 47º -- CULTO CATÓLICO

Os Utentes do CD têm a prerrogativa de participação em atos de assistência religiosa segundo o culto católico.

ARTIGO 48º -- RELIGIÕES

Os Utentes poderão professar qualquer religião, mas não é permitida na Instituição, atividades de culto de outras confissões religiosas que não a religião católica.



CAPITULO X – DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 49º -- ACESSO À INFORMAÇÃO

Para conhecimento e informação de Utentes, familiares, comunidade e demais pessoas interessadas, o CD tem afixado em local bem visível, os seguintes elementos:

- a) Licença de funcionamento;
- b) Identificação da Direção Técnica;
- c) Período de funcionamento e horário de atendimento;
- d) Tipologia dos cuidados e serviços prestados;
- e) Mapa semanal de ementas, incluindo dietas;
- f) Preçário e ou tabela da comparticipação familiar;
- g) Preçário dos serviços complementares de apoio não abrangidos pela comparticipação familiar;
- h) Custo Médio por Utente, registado no ano transacto, para esta resposta social na SCMA
- i) Publicitação dos apoios financeiros da Segurança Social;
- j) Referência à existência de Livro de Reclamações.

ARTIGO 50º -- ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO INTERNO

1. Mediante informação fornecida pela Mesa Administrativa a Direção Técnica deverá informar e/ou contratualizar com os Utentes, consoante a natureza das alterações ou seus representantes legais sobre 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, com a antecedência mínima de 30 dias à data da sua entrada em vigor.

ARTIGO 51º -- INTEGRAÇÃO DE LACUNAS E OMISSÕES

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela SCMA, proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria;
2. Os casos omissos serão objeto de proposta do/a Diretor/a Técnico/a à Mesa Administrativa que deliberará posteriormente;
3. A Mesa Administrativa tem competência para deliberar casos omissos por sua iniciativa.

ARTIGO 52º -- DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

Compete à Mesa Administrativa, sob proposta do(a) Diretor(a) Técnico(a) a emissão de diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente Regulamento.

ARTIGO 53º -- LIVRO DE RECLAMAÇÕES E CAIXA DE SUGESTÕES E ELOGIOS



Regulamento Interno - Centro de Dia (CD)

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui Livro de Reclamações que poderá ser solicitado sempre que desejado;
2. Existe também caixa de sugestões e elogios, sempre disponível;
3. Anualmente a SCMA aplica questionários de avaliação do grau de satisfação, tendo assim vários mecanismos para obter informações acerca da (in)satisfação de Utentes e/ou seus Responsáveis;
4. Não obstante o disposto nos números anteriores, poderão sempre ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao(à) Diretor(a) Técnico(a) desta resposta social;
5. A Direção Técnica deverá comunicar à Mesa Administrativa, logo que ocorra, qualquer reclamação ou sugestão de que tenha conhecimento, e também as providências tomadas e ou sugestões de resolução relativas aos casos surgidos.

ARTIGO 54º -- LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. O CD dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. A sua consulta é obrigatória, diariamente, pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) e pelo(a) Encarregado(a);

ARTIGO 55º -- VIGÊNCIA DO REGULAMENTO INTERNO

As normas constantes no presente Regulamento Interno foram aprovadas em reunião de Mesa Administrativa em 18/10/2018.

Nos termos do artigo 21º, número 1, alínea m), do Compromisso da SCMA, as normas constantes no presente Regulamento Interno foram aprovadas em reunião de Mesa da Assembleia Geral em 17/11/2018, entrando em vigor em 01/03/2019.