



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE GUILHADESES

Regulamento Interno para a
resposta social Centro de dia

Versão nº 6 - 2018

Centro Paroquial e Social de Guilhadeses
Lugar da Igreja - Guilhadeses
4970-781 – Arcos de Valdevez

Índice

Registo de revisões		
CAPITULO 1 Disposições Gerais		3
Norma 1	Natureza, Fins e Âmbito de aplicação	
Norma 2	Legislação aplicável	
Norma 3	Objetivos do Regulamento	
Norma 4	Objetivos da resposta social	
Norma 5	Serviços prestados e atividades desenvolvidas	
CAPITULO 2 Admissão do utente		4
Norma 6	Condições de admissão	
Norma 7	Candidatura	
Norma 8	Critérios de seleção e priorização	
Norma 9	Admissão	
Norma 10	Acolhimento de novos utentes	
Norma 11	Contrato de prestação de serviços	
Norma 12	Interrupção da prestação de serviços por iniciativa do utente	
Norma 13	Cessaçao da Prestação de serviços por facto não imputável ao prestador	
Norma 14	Processo Individual do utente	
Norma 15	Lista de espera	
CAPITULO 3 Instalações e regras de funcionamento		7
Norma 16	Caracterização das instalações	
Norma 17	Horário de funcionamento	
Norma 18	Funcionamento dos serviços e atividades desenvolvidas	
Norma 19	Cálculo do rendimento per capita	
Norma 20	Tabela de Comparticipações	
Norma 21	Pagamento de Mensalidade	
Norma 22	Redução/Majoração da Mensalidade	
Norma 23	Quadro de pessoal	
Norma 24	Direção técnica	
CAPITULO 4 Direitos e Deveres		11
Norma 25	Direitos da Instituição	
Norma 26	Deveres da Instituição	
Norma 27	Direitos do utente	
Norma 28	Deveres de utente	
Norma 29	Livro de reclamações	
Norma 30	Registo de ocorrências	
Norma 31	Procedimentos na prevenção de violência	
CAPITULO 5 Disposições complementares		13
Norma 32	Proteção de dados	
Norma 33	Guarda de bens ou valores	
Norma 34	Alterações ao regulamento	
Norma 35	Integração de lacunas	
Norma 36	Resolução Alternativa de Litígios de Consumo	
Norma 37	Entrada em vigor	

Registo de revisões

Versão nº	Descrição	Páginas	Normas	Data
1	Elaboração	5	10	1998
2	Revisão	5	10	2007
3	Revisão	18	38	2011
4	Revisão	17	34	2014
5	Revisão	14	36	2015
6	Revisão	14	37	2018

CAPITULO 1
Disposições Gerais

Norma 1
Natureza, Fins e Âmbito de aplicação

O Centro Paroquial e Social de Guilhadeses é uma Instituição Particular de Solidariedade Social a funcionar desde 1993, com sede no Lugar da Igreja, Freguesia de Guilhadeses, Concelho de Arcos de Valdevez.

Tem por *Missão* prestar serviços de apoio social e contribuir para a promoção integral de todas as pessoas num espírito de solidariedade humana, cristã, social e cultural.

Legalmente tem em seu poder o Alvará de Autorização de Utilização nº 67 sob o registo nº 932 de 28-05-2007 emitido pela Câmara Municipal de Arcos de Valdevez, na Segurança Social registada em 10-11-1993, no livro nº5 das Fundações de Solidariedade, sob o nº 39/93, a folha 29, com Acordo de Cooperação para a resposta social Centro de Dia celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viana do Castelo em 11 de Abril de 1994.

Norma 2
Legislação aplicável

A resposta social Centro de dia rege-se pelo estipulado no seguinte:

- 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) 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;
- d) Guião da Direção Geral de Ação Social de dezembro de 1996 para a resposta social Centro de Dia;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Norma 3
Objetivo do Regulamento Interno

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Centro de dia;
3. Promover a participação coletiva dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Norma 4
Objetivos da resposta social

O Centro de dia é uma resposta social com o seguinte objetivo:

1. Acolher durante o horário de funcionamento, pessoas idosas, que por vontade própria ou pela falta de apoio familiar, necessitam de estar socialmente integradas e beneficiar de serviços prestados pela resposta social;
2. Assegurar a satisfação das necessidades básicas da pessoa idosas e contribuir para a promoção da qualidade de vida através de serviços direcionados para a problemática biopsicossocial do idoso, estabilizando ou retardando o processo de envelhecimento;
3. Apoiar as famílias dos idosos na preservação dos laços familiares, promover a participação e interação familiar.

Norma 5

Serviços prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Centro de dia assegura a prestação dos seguintes serviços, incluídos na mensalidade apurada:
 - a) Alimentação: pequeno-almoço; almoço; lanche;
 - b) Tratamento de roupa;
 - c) Cuidados de higiene pessoal e imagem;
 - d) Administração de fármacos quando prescritos pelo médico;
 - e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
2. Desenvolve as seguintes atividades de apoio tais como:
 - a) Assistência Religiosa, de acordo com as práticas da Igreja Católica;
 - b) Apoio pontual na aquisição de bens e serviços;
3. O Centro de dia pode, ainda, assegurar outros serviços considerados extras sendo o seu custo imputado ao utente, tais como:
 - a. Aquisição de fármacos, exames clínicos e apoio na marcação de consultas;
 - b. Aquisição de produtos de higiene íntima, tais como: fraldas, pensos e cremes;
 - c. Comunicações e telefone particular;
 - d. Serviço de Jantar;
 - e. Serviço de transporte da Instituição, em que o seu custo será apurado ao Km e sobre o trajeto domicílio do utente/Centro de dia;
 - f. Tratamento e Massagem.

CAPITULO 2

Admissão do Utente

Norma 6

Condições de admissão

São condições gerais de admissão:

1. Pessoas de 65 anos de idade ou mais anos que por situação ou problema não lhes permita viver no seu meio habitual;
2. Pessoas com idade inferior a 65 anos, por razões excecionais de sobrevivências;
3. Não sofrer de doença infecto-contagiosa e não apresentar doença mental grave que ponha em causa o bem-estar dos restantes utentes ou perturbe o normal funcionamento do lar;
4. Manifeste vontade expressa em ser admitido, ou no caso de incapacidade a vontade expressa do seu responsável.

Norma 7

Candidatura

1. Para formalizar o pedido de candidatura deve comparecer nos serviços administrativos do

- Centro Paroquial e preencher a *Ficha de Inscrição*, apresentar cópia dos seguintes documentos:
- a) Bilhete de Identidade do idoso ou ser representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de beneficiário da Segurança Social, pensionista ou outro subsistema;
 - c) Cartão de identificação fiscal;
 - d) Declaração de rendimentos do idoso e do agregado familiar quando necessário;
 - e) Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou outro subsistema;
 - f) Boletim de vacinas, relatório médico, comprovativo da situação clínica do idoso;
 - g) Autorização para a recolha e tratamento de dados pessoais.
 - h) Em situações especiais pode ser solicitada a certidão da sentença judicial que determina a tutela/curatela.
2. Em situações de intervenção emergente será dispensada a apresentação da ficha de inscrição, contudo logo que possível se dará início à formalização do processo do utente;
 3. O período de candidatura decorre ao longo do ano com o seguinte horário de atendimento;
 - a) De Segunda a Sexta-feira das 09 horas às 17.30horas;
 4. Procedimento da Candidatura;
 - a) Preenchimentos da ficha de inscrição e cópias dos documentos probatórios;
 - b) Entrevista de avaliação inicial de requisitos, da competência da Diretora técnica com o seguinte objetivo: recolha de informação sobre necessidades e expectativas do candidato; informar de forma pormenorizada do funcionamento organizacional e análise dos critérios de seleção e priorização.

Norma 8

Critérios de seleção e priorização

1. A admissão faz-se por ordem dos seguintes critérios de prioridade:
 - a) Pessoa em situação de risco;
 - b) A idade do indivíduo;
 - c) Grau de dependência;
 - d) Ausência de apoio familiar em assegurar os cuidados básicos;
 - e) Situação económica desfavorável;
 - f) Ser residente ou natural do concelho de Arcos de Valdevez;
 - g) Situação de emergência social;
 - h) Por ordem de inscrição.
2. A prioridade define-se pela soma da pontuação que é igual à multiplicação do peso de cada item pelo valor da ponderação atribuída, em caso de igualdade nos resultados funcionará a data de inscrição.

Norma 9

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Diretora técnica, a quem compete emitir parecer na admissão, após identificadas as necessidade sociais e sustentabilidade da resposta social. A aprovação do parecer é da competência do Presidente da Instituição e da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 15 dias;
2. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
3. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de telefone;
4. No ato da admissão são devidos os seguintes pagamentos;

5. Pagamento do valor apurado da mensalidade para o mês de admissão;
6. Custos processuais no valor de 10,00€.

Norma 10
Acolhimento dos Novos Utentes

1. O idoso será acolhido na data e hora previamente combinada pela Diretora técnica, que guiará para uma visita mais pormenorizada às instalações do Centro Paroquial e apresentado à equipa de trabalho;
2. É elaborado um programa de acolhimento onde serão observados e aprofundados aspetos relevantes da avaliação diagnóstica, completando ou alterando o seu conteúdo;
3. Execução do relatório de integração e adaptação.

Norma 11
Contrato de prestação de serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente ou seu representante legal donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. O contrato é assinado por ambas as partes e entregue um ao utente ou seu representante legal;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo acordo e assinada pelas partes.

Norma 12
Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente

É admitida a interrupção da prestação de cuidados e serviços por motivos imputáveis ao utente, suas consequências bem como prazos para esse efeito, nas seguintes situações:

1. Quando vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
2. O montante da mensalidade do utente sofre uma redução de 10% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;
3. As ausências injustificadas superiores a 30 dias seguidos podem determinar a exclusão do utente.

Norma 13
Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços e são consideradas condições de rescisão de contrato:
 - a. Não adaptação do utente;
 - b. Insatisfação das necessidades do utente;
 - c. Mudança de residência;
 - d. Incumprimento das cláusulas contratuais;
2. É considerada condição de alteração contratual a integração em outra resposta social da Instituição;
3. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

Norma 14
Processo Individual do utente

1. É constituído um Processo Individual com nº sequencial e fazendo parte integrante do processo os seguintes documentos:

- a) Ficha de atendimento e de inscrição;
- b) Ficha de avaliação inicial de requisitos;
- c) Carta de admissibilidade;
- d) Contrato;
- e) Contactos familiares de referência;
- f) Cópias de documentos de identificação;
- g) Ficha de avaliação diagnóstica;
- h) Processo de saúde;
- i) Relatórios do programa de acolhimento;
- j) Plano individual – PI;
- k) Relatórios de avaliação do Plano Individual;
- l) Registos das ocorrências de situações anómalas;
- m) Registo de saídas do utente;
- n) Registo de período de ausência;
- o) Declaração assinada pelo utente autorizando a informatização de dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.

Norma 15
Lista de espera

1. Na falta de vaga, o processo de candidatura aguarda em lista de espera, podendo no entanto ser encaminhado a outra instituição similar por força da emergência, será prestada a informação no prazo de 15 dias;
2. Será mantida a informação relativa à lista de espera e comunicado no prazo de 15 dias a ocupação da possível vaga, de acordo com os critérios de prioridade.

CAPITULO 3
Instalações e regras de funcionamento

Norma 16
Caracterização das Instalações

1. Centro de dia tem capacidade para acolher 15 utentes e tem as seguintes instalações:
 - a) Área social - acesso principal de receção; sala de espera; serviço de tratamento e massagem; gabinete médico e enfermagem; instalações sanitárias; elevador; salas de estar;
 - b) Salão de festas; bar, espaços exteriores ajardinados, parque de estacionamento, serviços administrativos, salas de atividades e tempos livres, lavandaria;
 - c) Área alimentar;
 - d) Salão de cabeleireiro/barbeiro;

Norma 17
Horário de funcionamento

1. O Centro de dia funciona em dias úteis das 08:00 às 19:30 horas, excepcionalmente aos fins de semana e feriados de acordo com a necessidade do utente ou seus familiares.
2. O horário dos visitantes decorre normalmente entre as 15 horas e as 18 horas.
3. O visitante deve respeitar e cumprir durante a visita todas as indicações do pessoal de serviço e só poderá circular em áreas sociais tais como: salas de estar, jardins e serviços administrativos para informações ou outros assuntos.
4. O horário das refeições servidas na resposta social: pequeno-almoço das 09:00 às 10:00; almoço das 12:00 às 13:00; lanche das 16:00 às 16:30.

Norma 18
Funcionamento dos serviços e atividades desenvolvidas

1. Serviço de alimentação:
 - a) As refeições são confeccionadas nas instalações da Residência St André. As ementas elaboradas semanalmente e adequadas às idades dos utentes respeitam as normas de Segurança e Higiene Alimentar e as suas preferências;
 - b) A composição das refeições é igual para todos os utentes apenas a alteração da sua composição e confeção desde que se justifique por motivos de saúde ou por prescrição médica;
 - c) As ementas encontram-se afixadas em painel informativo na área de acesso principal ao refeitório.
2. Serviço de tratamento de roupa;
 - a) As roupas consideradas neste serviço são as de uso exclusivo do utente e deverão ser discretamente identificadas com marca pessoal, evitando assim o extravio ou troca de qualquer peça;
3. Cuidados de higiene pessoal e conforto;
 - a) Os cuidados de higiene são prestados sempre com o consentimento do utente e atendendo aos seus hábitos. A equipa de trabalho deverá privilegiar a boa imagem do utente, na promoção da autoestima e valorização como pessoa, respeitando a sua privacidade e autonomia;
4. Administração de medicação é conforme indicação médica e em articulação com a família ou responsável legal.
5. Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
 - a) Aos utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um;
 - b) Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
 - c) A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo;
 - d) Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;
 - e) A participação das famílias deverá ser fomentada no sentido de colaboração e cooperação no bem-estar do utente;
6. Serviços extras prestados por solicitação do utente respeitam os seguintes horários;
 - a) Serviço de Barbearia – serviço efetuado uma vez na semana nas instalações do Lar;
 - b) Serviço de Cabeleireiro – serviço efetuado uma vez por semana nas instalações do Lar;
 - c) Serviço de tratamento terapêutico e massagem – aberto em dias úteis;
 - d) Serviço Religioso – celebração da Eucaristia uma vez na semana;
 - e) Serviço de transporte e apoio na aquisição particular de bens e serviços devidamente acompanhados por uma funcionária.

Norma 19
Cálculo do Rendimento Per Capita

1. O cálculo do rendimento per capitado agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:
 - a) $RC = \frac{RAF/12-D}{N}$
 - b) Sendo que:
 - c) RC= Rendimento per capita
 - d) RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

- e) D= Despesas mensais fixas
 - f) N= Número de elementos do agregado familiar
2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário), designadamente:
- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar;
3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF) consideram-se os seguintes rendimentos:
- a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
 - c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f) Prediais-rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios;
 - g) Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;
 - h) Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
 - i) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros.
 - j) Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
 - k) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)
4. Para efeitos da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente



- do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

Norma 20
Tabela de Comparticipações

1. A comparticipação a pagar mensalmente é respeitante aos serviços a prestar nas condições referidas no ponto 1 e 2 da Norma 5, os serviços considerados extras serão pagas mensalmente nos serviços administrativos, mediante apresentação do respetivo comprovativo do seu custo.
2. A comparticipação familiar máxima praticada não poderá exceder o custo médio real do utente no equipamento Centro de dia. Serve de referência o valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação e número de utentes que frequentaram o equipamento no mesmo ano.
3. A Direção da Instituição poderá reduzir o valor ou dispensar o pagamento da mensalidade, sempre que, através de uma análise socioeconómica cuidada do agregado familiar, se conclua a sua especial onerosidade ou impossibilidade.
4. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços da resposta social centro de dia é determinada pelo posicionamento, num dos escalões abaixo apresentados.

Serviços previstos na Norma 5	Dias úteis	Fins de semana e feriados
Apenas o previsto no nº 1 e 2	45%	5%
Acrescendo o previsto no nº 3 da alínea d)	10%	10%
Acrescendo o previsto no nº 3 da alínea f)	10%	
Acrescendo o previsto no nº3 da alínea e)	0,25€ ao km	

5. Os serviços considerados extra são da inteira responsabilidade do utente/família. O custo será imputado no final de cada mês juntamente com o pagamento da mensalidade e devidamente discriminados em recibo de pagamento.
6. Serviços não contratados e solicitados pelo utente /familiar responsável são pagos adicionalmente por estes.
7. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º4 da NORMA 19 é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
8. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - a. É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
 - b. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
9. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

Norma 21
Pagamento de Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade acordada é paga até ao dia 8 do mês a que respeita, através de

- transferência bancária, cheque, vale ou numerário.
2. Na admissão com entrada após o dia 15 do mês paga 50% do valor total da mensalidade acordada.
 3. Na saída do utente por suspensão/ rescisão do contrato ou por morte, o pagamento é proporcional ao nº de quinzenas frequentadas no respetivo mês.

Norma 22
Redução/Majoração da Mensalidade

1. Sempre que o utente se ausente para férias superiores a 15 dias úteis será aplicada uma redução na mensalidade de 10 %.
2. Sempre que se verificarem atrasos consecutivos no pagamento da mensalidade por factos imputáveis ao utente ou seu responsável, implica o pagamento de uma compensação no valor de 5% do montante em dívida.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

Norma 23
Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal desta instituição encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos e as demais informações dos normativos legais em vigor

Norma 24
Direção técnica

1. A Direção técnica desta instituição compete a um técnico licenciado na área das Ciências Sociais, cujo nome e formação se encontra afixado em local bem visível.
2. Em situação de ausência da Direção técnica é atribuída as funções técnicas de coordenação à técnica do Projeto Sociocultural para a resposta social centro de dia.

CAPITULO 4
Direitos e Deveres

Norma 25
Direitos da Instituição

1. O direito à recolha e tratamento de dados indispensáveis ao processo do utente.
2. O respeito pelos valores defendidos nesta Instituição e ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual.
3. O direito à utilização correta das instalações e equipamentos de acordo com as orientações dadas pelo pessoal.
4. O direito à corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico
5. O direito de averiguar os elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão.
6. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço.
7. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as



regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

8. Receber pontualmente a mensalidade acordada.

Norma 26
Deveres da Instituição

1. Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado e em cada circunstância.
2. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas.
3. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social.
4. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social.
5. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno.
6. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes.
7. Manter os processos dos utentes atualizados.
8. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

Norma 27
Direitos do utente

1. Alimentação adequada e de acordo com as normas de Segurança e Higiene Alimentar.
2. Cuidados de higiene pessoal, tratamento de roupa.
3. Apoio nas atividades da vida diária e orientação quando solicitada.
4. Acesso a todos os serviços contratados, nomeadamente: administrativos; enfermagem; religiosos; lúdicos; manutenção física e massagem; apoia na aquisição de bens e serviços.
5. Ser ouvido, participar na vida institucional, sugerir e reclamar.
6. Invocar o direito à privacidade e intimidade.
7. Autonomia na gestão do seu património.
8. Liberdade Religiosa.
9. Ser tratado com respeito e dignidade.
10. Receção e documentação pessoal e privada.

Norma 28
Deveres do utente

1. Respeitar Direção, funcionários e utentes.
2. Respeitar a funcionalidade organizacional da instituição.
3. Zelar ou permitir que zelem pela sua higiene e imagem.
4. Utilizar com zelo os bens e equipamentos ao seu dispor.
5. Pagar pontualmente a mensalidade acordada, outras despesas que daquela não façam parte.
6. Participar voluntariamente nas atividades de animação oferecidas.
7. Comunicar sempre que pretenda ausentar-se da Instituição.
8. Não fumar dentro das instalações nem ingerir bebidas alcoólicas.
9. Não lhe é permitido ter animais dentro das instalações.
10. Cumprir e respeitar todas as demais normas instituídas neste Regulamento Interno.

Norma 29
Livro de reclamações

Esta resposta social possui um Livro de Reclamações nos termos da legislação em vigor, que poderá ser solicitado à rececionista sempre que desejado. Será prestado todo o apoio no encaminhamento da reclamação.

Norma 30
Registo de ocorrências

Existe um livro de ocorrências que serve de suporte de comunicação diária para situações ocorridas durante o período laboral. O livro é consultado diariamente pela equipa de trabalho e superiores hierárquicos. É entregue no final de cada mês à Direção técnica para arquivo.

Norma 31
Procedimentos na prevenção de violência

1. Existe um “Manual de procedimentos na prevenção de maus tratos/ negligência” para a resposta social com o objetivo de informar e orientar todos os intervenientes em situações de violência.
2. Para situações sinalizadas serão tomados os seguintes procedimentos:
 - a) Preencher a ficha de sinalização e entregar à Direção da resposta social;
 - b) Averiguação e inquirição de testemunhas por parte dos responsáveis nomeados para o efeito;
 - c) Avaliação dos autos de inquirição e intervenções a efetuar junto de entidades competentes e família.
 - d) Sanções aplicar aos agressores clientes, mediante a gravidade da situação:
 - i. Advertência verbal;
 - ii. Advertência escrita;
 - iii. Suspensão do serviço durante dias a determinar pela Direção;
 - iv. Invocação da cessação de contrato por não cumprimento dos deveres do utente, com aviso de 8 dias de antecedência.
 - e) Remete-se para a Norma 20, do Capítulo 4, do “Regulamento Interno para o funcionário”, as sanções aplicar nas situações em que os agressores são colaboradores da resposta social.

CAPITULO 5
Disposições Complementares

Norma 32
Proteção de dados

Os dados pessoais são recolhidos e tratados de acordo com o Manual de Procedimentos para a Proteção de Dados em uso nesta Instituição e as demais leis em vigor sobre a matéria. Os colaboradores ao serviço do Centro Paroquial e Social de Guilhadeses garantem sigilo profissional quer na vigência do contrato de prestação de serviços quer após o seu termo.

Norma 33
Guarda de bens ou valores

O utente pode guardar no cofre dos serviços administrativos dinheiro ou outros valores consideráveis. Será feito o registo de entrada e saída de bens/dinheiro em impresso próprio para o efeito, ficando na posse do idoso o duplicado do documento.

Norma 34
Alterações ao Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do Centro de dia resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

Norma 35
Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Centro Paroquial e Social de Guilhadeses, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Norma 36
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

Esta Instituição não aderiu a um Centro de Arbitragem de Conflitos de consumo. Em caso de litígio o consumidor pode recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo:

- a) Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo - Tribunal Arbitral de Consumo

Braga – Web: www.ciab.pt

Norma 37
Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor em 28 / 02 / 2018.

O Presidente da Direção


Pe. José Aventino Amorim de Freitas