

Capítulo I – Disposições Gerais

Norma 1- Âmbito de aplicação

O **Centro Social de Brito**, com sede na rua das Escolas Primárias, n.º 21, 4805-020 - Brito, concelho de Guimarães, com os números de telefone 253572267 / 253572414, fax número 253570773, correio eletrónico: centrosocialbrito@gmail.com e com o contribuinte número 504266640, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direção Geral de Segurança Social com o n.º 64/98, a fls. 79/79, do Livro Associações de Solidariedade Social. No âmbito das suas finalidades e objetivos estatutários a instituição tem acordo de cooperação celebrado em Outubro de 1999 para a resposta social **CENTRO DE DIA**, que se rege pelas seguintes normas:

Norma 2- Legislação Aplicável

O **Centro de Dia** 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 e rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A 2015 de 2 de julho que estabelece as regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;
- b) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
- c) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 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) Protocolo de Cooperação em vigor;
- e) Circulares de Orientação Técnica acordados em sede de CNAAPAC;
- f) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Os estatutos que regem o Centro Social de Brito estão disponíveis para consulta na Instituição.

Norma 3 – Destinatários e Objetivos

1. São **destinatários** do Centro de Dia as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na norma 4.
2. Constituem **objetivos** do Centro de Dia:
 - a) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
 - b) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
 - c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - d) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
 - e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - f) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
 - g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;

- h) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- i) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- j) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- l) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- m) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- n) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- o) Promover relações com a comunidade e na comunidade;
- p) Dinamizar relações intergeracionais.

Norma 4 – Cuidados e Serviços

1. O Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes **cuidados e serviços**:
 - a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
 - b) Nutrição e alimentação, nomeadamente o pequeno-almoço, o almoço e o lanche;
 - c) Administração de fármacos quando prescritos;
 - d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.
2. O Centro de Dia pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:
 - a) Cuidados de higiene pessoal;
 - b) Cuidados de imagem;
 - c) Jantar;
 - d) Tratamento de roupa;
 - e) Transporte;
 - f) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
 - g) Outros em função das necessidades dos clientes, nomeadamente acompanhamento e transporte a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico, fisioterapia, serviços de apoio domiciliário complementares, assistência religiosa, acolhimento temporário, entre outros.
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins de semana, de acordo com a disponibilidade da Instituição.

Capítulo II – Processo de Admissão de Clientes

Norma 5 – Condições de admissão

São condições de admissão neste Centro de Dia:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da Normas 3;
- b) A admissão pode também ser efetuada a título temporário, em várias situações (doença, férias da pessoa significativa), relativas quer ao idoso, quer à pessoa significativa. Esta admissão não deverá exceder os 60 dias em cada ano;
- c) A admissão do candidato fica sempre condicionada a um período experimental de 30 dias para o qual se prepara um programa de acolhimento. No caso do cliente não se ambientar perfeitamente, causar graves perturbações ao funcionamento da Instituição ou se não se verificarem as informações prestadas, poderá ser cancelada a sua admissão;
- d) Em caso de emergência, proceder-se-á a admissão provisória, enquanto não se encontrar satisfeitas as diligências referidas, desde que comprovadamente o idoso não seja portador de doença infecto – contagiosa e/ou mental que prejudique o regular funcionamento do Centro de Dia.

Norma 6 – Processo de Candidatura e Renovação

1. Para efeitos de admissão dos clientes deverá ser preenchida a Ficha de Inscrição Idosos, que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos para organização dos processos individuais:

- Uma fotografia, tipo passe (atual);
- B. I. e NIF ou cartão de cidadão do cliente;
- Cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde do cliente;
- Número de identificação da Segurança Social do cliente (NISS);
- Relatório médico que descreva o estado de saúde do cliente e indicação terapêutica;
- Recibo atualizado da Pensão/Reforma;
- Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- Despesas com saúde (doença crónica);
- Despesas com habitação (renda/empréstimo bancário);
- Despesas com transporte público (passe);
- BI da pessoa significativa;
- NIF da pessoa significativa;
- Em caso de dúvida poderão ser solicitados outros documentos comprovativos.

2. A falta de entrega dos documentos necessários ao cálculo da comparticipação familiar determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

3. A comparticipação familiar máxima calculada não poderá exceder o custo médio real do cliente verificado no Centro de Dia. Esse custo médio real do cliente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do Centro de Dia, atualizado com o índice de inflação e ainda em função do número de clientes que frequentaram a resposta social no mesmo ano.

4. O candidato só será admitido depois de entregar os documentos necessários, e aceitar por escrito (através da assinatura de um contrato), os termos deste Regulamento Interno, bem como os valores da comparticipação mensal;

5. As falsas declarações podem implicar a exclusão do candidato ou a anulação da inscrição do cliente.

Norma 7 – Critérios de prioridade na admissão

Os candidatos serão selecionados na sequência de uma análise que se baseia nos seguintes critérios e respetiva ponderação:

	Ponderação
Ausência ou Indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar cuidados básicos	6.5
Idoso em situação de risco	57.5
Incapacidade ou Dependência física	6
Idoso em situação de isolamento geográfico ou social	5.5
Baixos recursos económicos	5
Vontade expressa do cliente	4.5
Frequência de outras respostas sociais do CSB	4
Idoso com parentes a frequentar o CSB	3
Morador na área de ação do CSB	3.5
Sinalização efetuada pela Segurança Social	2.5
Outra Situação. Qual:	2

Norma 8 – Admissão

1. Recebido o pedido de **admissão**, o mesmo é analisado pela Diretora Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou pessoa significativa no prazo de 30 dias pessoalmente, por carta, telefone ou correio eletrónico;
4. 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;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão é devido o pagamento da mensalidade a que diz respeito;
7. Os clientes que reúnam 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 cliente ou pessoa significativa, através de carta, telefone, correio eletrónico ou pessoalmente.

Norma 9 – Acolhimento dos novos clientes

1. No caso de admissão do cliente, a este e/ou à pessoa significativa são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento do Centro de Dia, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento e as tabelas de comparticipação financeira;
2. O período de adaptação do cliente previsto neste regulamento é de 1 mês;
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o cliente;
 - b) Apresentação dos outros clientes;
 - c) Visita a todos os espaços do Centro de Dia, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
 - d) Apresentar o programa de atividades do Centro de Dia;
 - e) Informar dos instrumentos de participação dos clientes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - f) Divulgar os mecanismos de participação das pessoas significativas;
 - g) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
 - h) Elaborar a lista de pertences do cliente.
4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o cliente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

Norma 10 – Processo individual do cliente

1. Do processo individual do cliente consta:
 - a) Identificação e contacto do cliente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto da pessoa significativa;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;



- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Plano Individual (PI);
 - h) Registo de períodos de ausência bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Rescisão do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
2. O Processo Individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade. O Centro Social de Brito manterá confidenciais os registos de informação sobre os seus clientes. As imagens e trabalhos dos clientes podem ser utilizados nos placards e publicações (incluindo revistas e páginas da internet, nomeadamente no site, no facebook ou no youtube) da instituição, a não ser que nos seja comunicado pelos próprios ou pelas pessoas significativas que não autorizam o seu uso, em qualquer circunstância.
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

Capítulo III – Regras de funcionamento

Norma 11 – Horários de funcionamento

1. O Centro de Dia funciona todos os dias úteis das 8h às 18h. Excepcionalmente poderá funcionar em horário mais alargado, aos fins de semana e feriados, de acordo com as necessidades e pedidos dos clientes e/ou pessoas significativas e de acordo com a disponibilidade da instituição;
2. O Centro de Dia encerra:
 - aos sábados, domingos e feriados;
 - nos dias 24 e 31 de Dezembro;
 - na Terça-feira de Carnaval;
3. A diretora técnica do Centro de Dia disponibiliza-se para efetuar atendimento às pessoas significativas dos clientes nos dias úteis, mediante marcação prévia;
3. O horário de visitas está afixado em lugar visível.

Norma 12 – Horário de visitas

Todos os dias das 11h às 12h e das 14h às 18h. Aos fins de semana existe um limite máximo de 4 visitas por cliente e de 6 por casal.

Durante o horário das refeições não é permitido a permanência das visitas nos refeitórios.

Norma 13 – Cálculo do rendimento

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

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 cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

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, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
- g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

4. Para efeito de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, 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 na aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERI relativo a ascendentes e outros familiares;
- f) Poderá ser estabelecido um limite máximo das despesas mensais fixas a que se referem os itens acima, não podendo esse limite ser inferior ao montante da remuneração mínima nacional.

Norma 14 – Tabela de participações

1. A **participação familiar** devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

Cuidados e serviços previstos na norma 4	Dias úteis	Dias úteis + fim de semana
Apenas o previsto no n.º 1	40%	45%
Acrescendo a) e b) do n.º 2	45%	50%
Acrescendo c) ou d)	50%	55%
Acrescendo c) e d)	55%	60%
Transporte, disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia e outros	A definir com base nas distâncias e na natureza do serviço	

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da norma 13 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;

3. 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 convencionada um montante de participação até ao limite da participação familiar máxima.

4. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

5. Os medicamentos, fraldas e outros produtos de higiene pessoal são pagos pelos clientes.

Norma 15 – Montante e Revisão da participação familiar

1. A participação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;

2. Haverá lugar a uma redução de **10%** da participação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado exceder 15 dias seguidos. Perante situações de ausência prolongada, superior a 30 dias, a redução será de 50%;

3. As participações familiares são revistas anualmente no mês de Maio, ou sempre que ocorram alterações nas opções de cuidados e serviços a prestar;

4. Não serão aceites revisões de mensalidades durante o resto do ano, exceto em casos de extrema necessidade;

5. Os clientes e/ou pessoas significativas comprometem-se a apresentar nos serviços administrativos do Centro Social de Brito, até 30 de Abril de cada ano civil, os documentos comprovativos dos rendimentos do cliente, que sejam adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal;

6. Sempre que haja dúvidas fundadas sobre a veracidade das declarações de rendimento deverão ser feitas as diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade.

Norma 16 – Pagamento de mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na receção da Instituição entre as 7h00 e as 19h30;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização;
3. Perante ausência de pagamento superior a trinta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

Capítulo IV – Da prestação dos cuidados e serviços

Norma 17 – Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva

1. Aos clientes 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;
2. As atividades promovidas pelo Centro de Dia constam do Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal (PADP);
3. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Direção Técnica;
4. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes e/ou pessoas significativas;
5. As pessoas significativas dos clientes apenas são avisadas das saídas que exijam uma comparticipação. As restantes saídas são autorizadas aquando do processo de admissão;
6. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;
7. Os clientes serão sempre contactados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

Norma 18 – Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de almoço e lanche;
2. O serviço de alimentação poderá ser alargado ao pequeno-almoço e ao jantar mediante solicitação e disponibilidade do serviço. Este alargamento requer um pagamento suplementar;
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social;
4. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;
5. O horário das refeições é o seguinte:
Pequeno-almoço: 7h30 às 10h00
Almoço: 12h00 às 13h00
Lanche: 15h30 às 16h30
Jantar: 19h00 às 20h00

Norma 19 – Administração da medicação prescrita

1. A medicação administrada ao cliente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O Centro de Dia procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins de semana, sensibilizando para isso as pessoas significativas.



Norma 20 – Articulação com os serviços locais de saúde

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade das pessoas significativas e/ou do próprio cliente. No entanto, os clientes de Centro de Dia podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da instituição, sempre que o desejarem ou quando, no Centro de Saúde, os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária, mediante um pagamento suplementar;
2. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente pelas pessoas significativas. Na sua ausência são acompanhados por colaboradores do Centro de Dia, mediante o pagamento deste serviço;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

Norma 21 – Cuidados de higiene pessoal e de imagem

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho assistido, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do cliente.

Norma 22 – Tratamento da roupa

1. As roupas consideradas neste serviço são de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do cliente.
2. As roupas deverão ser marcadas, para melhor identificação.

Norma 23 – Transporte

Sempre que solicitado efetua-se o transporte do cliente do domicílio para a Instituição entre as 8h e as 9h30 da manhã e da instituição para o domicílio do cliente entre as 17h e as 18h.

Norma 24 – Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros) o Centro de Dia pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

Norma 25 – Apoio no desempenho das atividades de vida diária

No sentido de promover a autonomia os clientes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual.

Norma 26 – Outros Serviços

Para além dos referidos acima, a Instituição pode ainda prestar os seguintes serviços mediante o pagamento de um valor constante de tabela anualmente atualizada e divulgada para o efeito:

1. Transporte e acompanhamento: no Centro de Dia as deslocações da instituição a serviços de saúde ou outros locais que correspondam a necessidades individuais do cliente serão da sua responsabilidade ou da pessoa significativa, podendo também ser asseguradas pela instituição quando solicitado;
2. Fisioterapia: os clientes podem aceder a serviços de fisioterapia nas instalações da instituição;
3. Cuidados de imagem: é possível também recorrer aos serviços de cabeleireira e estética nas instalações da instituição;

4. Poderão ainda ser prestados serviços de apoio domiciliário que complementem os serviços de centro de dia e acolhimento temporário mediante disponibilidade da instituição.

Capítulo V – Recursos

Norma 27 – Instalações

1. As instalações do Centro de Dia são compostas por:
 - a) Instalações sanitárias com banho assistido;
 - b) Salas de estar/atividades;
 - c) Salas de registos;
 - d) Capela;
 - e) Cabelleiro;
 - f) Outros espaços.
2. A capacidade do Centro de Dia é aquela que se encontra contratualizada com os Serviços do Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Braga, mediante os protocolos celebrados entre as duas instituições.

Norma 28 – Pessoal

O quadro de pessoal afeto ao Centro de Dia encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor. Existe também o Manual de Funções onde se pode consultar os requisitos, as responsabilidades, as competências e a política de substituição de cada função existente na Instituição.

Norma 29 – Direção Técnica

1. A Direção Técnica deste Centro de Dia compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um elemento da equipa técnica ao serviço ou por um elemento da Direção.

Capítulo VI – Direitos e Deveres

Norma 30 – Direitos e deveres dos clientes

1. São **direitos** dos clientes:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas e psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
 - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
 - f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;


- g) Ter acesso à ementa semanal;
 - h) A inviolabilidade da correspondência;
 - i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
 - j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.
2. São **deveres** dos clientes:
- a) Colaborar com a equipa do Centro de Dia na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
 - b) Tratar com respeito e dignidade os colaboradores do Centro de Dia e os dirigentes da Instituição;
 - c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
 - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
 - e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
 - f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

Norma 31 – Direitos e deveres das Pessoas Significativas

1. São **direitos** das pessoas significativas:
- a) Exigir qualidade nos serviços prestados;
 - b) Participar em algumas das atividades promovidas pelo Centro Social de Brito.
2. São **deveres** das pessoas significativas:
- a) Apoiar os idosos e a equipa do Centro de Dia;
 - b) Acompanhar os idosos aos serviços de saúde;
 - c) Participar ativamente nas atividades do Centro de Dia;
 - d) Respeitar o idoso na sua maneira de ser e estar;
 - e) Contribuir mensalmente com a participação estabelecida, caso o idoso não o possa fazer.

Norma 32 – Direitos e deveres dos Colaboradores

1. São **direitos** dos colaboradores:
- a) Receber pontualmente a retribuição mensal;
 - b) Ter boas condições físicas e morais para desempenhar o seu trabalho;
 - c) Não descer na categoria profissional, nem diminuir o seu vencimento mensal;
 - d) Ser tratado com dignidade e em igualdade de circunstância com os demais;
 - e) Ter autonomia técnica de acordo com as suas funções e categoria profissional;
 - f) Ter a formação profissional adequada ao exercício das suas funções;
 - g) Obter as informações indispensáveis para melhor desempenhar as funções que lhe estão atribuídas;
 - h) Ser respeitado e incentivado como pessoa e como profissional;
 - i) Manter o posto de trabalho e o local de trabalho nas condições do Contrato Coletivo;
 - j) Ter um horário de trabalho, férias e licenças de acordo com o Contrato Coletivo de Trabalho;
 - k) Usar as horas suplementares registadas no Banco de Horas para faltas que precise de efetuar após autorização superior;
 - l) Ter a progressão na carreira profissional de acordo com o Contrato Coletivo de Trabalho.
2. São **deveres** dos colaboradores:
- a) Respeitar os clientes, assegurando o seu bem-estar e adequado atendimento;

	PG 01 GESTÃO DO SISTEMA	Aprovado em 2016.07.28 Página 12 de 14 Revisão 3
	DG 01.18 REGULAMENTO INTERNO – CENTRO DE DIA	

- b) Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade a entidade patronal, os seus superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em contacto com a Instituição;
- c) Comparecer ao serviço com assiduidade, cumprir o horário estabelecido e realizar o trabalho com zelo e diligência;
- d) Velar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho.

Norma 33 – Direitos e deveres da Instituição

1. São **direitos** da Instituição:

- a) A Instituição reserva o direito de exigir o bom estado do edifício e dos seus equipamentos, sob pena de solicitar à pessoa significativa do cliente a devida reparação do dano;
- b) Todos os meses e até ao dia 10, exigir à pessoa significativa o respetivo pagamento da mensalidade;
- c) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- d) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- e) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou pessoas significativas no ato da admissão;
- f) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- g) Suspender este serviço, sempre que os clientes, 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.

2. São **deveres** da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Tratar e respeitar o funcionário como seu colaborador, pagando-lhe uma retribuição justa e adequada ao seu trabalho;
- c) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- e) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- f) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- g) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- h) Manter os processos dos clientes atualizados;
- i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

Norma 34 – Depósito e guarda dos bens do cliente

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os clientes lhe entreguem à sua guarda. Neste caso é feita uma lista dos bens entregues e assinada pela pessoa significativa e/ou cliente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do cliente;
2. O Centro Social de Brito não se responsabiliza pelo desaparecimento de valores nem pela perda ou danos de objetos pessoais que o cliente tenha em sua posse;
3. Caso os clientes e/ou as pessoas significativas queiram entregar bens e valores à instituição poderão fazê-lo mediante doação ou testamento.

Norma 35 – Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços com o cliente e/ou pessoa significativa onde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente e/ou pessoa significativa e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes em impresso próprio (adenda aos contratos de prestação de serviços).

Norma 36 – Cessação da prestação de serviços

1. O cliente pode ser excluído do Centro de Dia, nas seguintes situações:
 - a) Falta de pagamento tempestivo e completo da mensalidade;
 - b) Falsas declarações sobre o seu estado de saúde ou rendimentos;
 - c) Constantes perturbações do normal funcionamento do Centro de Dia;
 - d) Violência física ou moral sobre qualquer outro cliente ou colaborador do Centro de Dia;
 - e) Outro tipo de comportamento ou atitude que inviabilize a sua permanência.

Norma 37 – Cessação da prestação e serviços por facto não imputável ao prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do cliente;
2. Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços. Se não o fizer terá que pagar a mensalidade do mês imediato. A readmissão só será possível mediante novo processo de admissão.

Capítulo VII – Disposições finais

Norma 38 – Alterações ao presente regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se considere oportuno e 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 cliente e/ou pessoa significativa, 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 cliente ou pessoa significativa no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

Norma 39 – Aspetos de ordem geral

1. O desrespeito pelas normas deste Regulamento poderá levar à suspensão do contrato celebrado com o cliente ou com a pessoa significativa;
2. Sempre que o cliente revele comportamento que de algum modo prejudique a tranquilidade, o património, o bom funcionamento ou o bem-estar necessários num estabelecimento desta natureza, dará origem aos seguintes procedimentos, conforme a gravidade e reincidência: 1) ressarcimento das perdas ou danos patrimoniais; 2) advertência simples; 3) advertência por escrito; 4) suspensão temporária; 5) denúncia do contrato. A aplicação ou levantamento das sanções disciplinares são da competência da Direção;



3. A Instituição dispõe de um Manual de Atuação em Situações de Maus-tratos a Pessoas Idosas onde consta entre outros aspetos, a forma de atuação. Ficarà na incumbência de alertar as entidades necessárias sempre que seja detetada uma situação de negligência ou maus-tratos aos idosos;
4. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica da Instituição pelo cliente e/ou pessoa significativa. Existe também uma caixa onde se podem colocar sugestões em impresso próprio disponibilizado para o efeito;
5. O Centro Social de Brito não responde pelos prejuízos derivados do eventual encerramento temporário desta Instituição, por razões alheias à sua vontade;
6. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação / os normativos em vigor sobre a matéria;
7. O presente regulamento interno entra em vigor em a partir de Setembro de 2016.

A Direção:
