



# **REGULAMENTO INTERNO**

**CENTRO DE DIA**



## CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

### NORMA I

#### Âmbito de Aplicação

O Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro, com acordo de cooperação para a Resposta Social de Centro de Dia, celebrado com o Centro Distrital de Braga em 1993, rege-se pelo acordo em vigor e pelos normativos aplicáveis quanto ao funcionamento e quanto ao cálculo das participações familiares.

### NORMA II

#### Legislação Aplicável

O Centro de Dia é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, que compreende a prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção dos idosos no seu meio sócio-familiar. Rege-se pela legislação aplicável em vigor, publicada no site da instituição e afixada nos serviços administrativos.

### NORMA III

#### Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Centro de Dia do Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro;
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social de Centro de Dia.

### NORMA IV

#### Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. A resposta de Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - 1.1. Administrativos;
  - 1.2. Cuidados Pessoais:
    - Higiene, estética e alimentação;
  - 1.3. Atividades Socioculturais:
    - Música, visitas, intercâmbio, entre outros.
  - 1.4. Estimulação cognitiva
  - 1.5. Atividades desportivas:
    - Ginástica e hidroterapia.



2. A resposta de Centro de Dia dispõe ainda das seguintes respostas:
  - 2.1. Cuidados de Reabilitação
  - 2.2. Assistência Médica e de Enfermagem
  - 2.3. Assistência medicamentosa
  - 2.4. Apoio Social;
  - 2.5. Apoio Psicológico ao cliente;
  - 2.6. Apoio Psicológico à família.
  
3. Os serviços prestados e as respostas disponibilizadas aos clientes e família do Centro de Dia, decorrerão de acordo com o previsto no Plano Anual de Atividades e com o horário estipulado pelos profissionais, salvaguardando-se passíveis alterações atendendo a: adesão do cliente; participação do grupo em outras atividades de carácter excecional ao planeado; alteração de horários em função de articulação com outros serviços e/ou outras ocorrências maiores que impliquem tal; motivos alheios à própria dinâmica institucional.

## CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

### NORMA V

#### Condições de Admissão

São condições de admissão neste Centro de Dia:

1. Idade do Cliente;
2. Grau de dependência;
3. Condição de fragilidade socioeconómica;
4. Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar cuidados básicos;
5. Risco de isolamento social;
6. Residência próxima;
7. Pessoas de referência do cliente a frequentar o estabelecimento;
8. Situações de emergência social.



## **NORMA VI**

### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1. Bilhete de Identidade do cliente e/ou do representante legal;
  - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal;
  - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e/ou do representante legal;
  - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;
  - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;
  - 1.7. Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
  - 1.8. Outros documentos que se revelem necessários para complementar o processo.
2. O período de candidatura decorre durante todo o ano.
  - 2.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: todos os dias entre as 10 horas e as 17h30.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secretaria dentro do horário acima mencionado.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

## **NORMA VII**

### **CrITÉrios de Admissão**

São crITÉrios de prioridade na seleo dos clientes:

1. Idade do cliente;
2. Isolamento Social;
3. Situaes de emergência social;
4. Precariedade Econmica;
5. Ausência de retaguarda familiar;
6. Grau de dependência;
7. Frequência do cliente de alguma resposta social ou de outros elementos de referência;
8. Associado.



## **NORMA VIII**

### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico do Centro de Dia, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da Direção.
2. É competente para decidir o Presidente da Direção do Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 30 dias.

## **NORMA IX**

### **Acolhimento dos Novos Clientes**

1. Entrega de documentação;
2. Reunião entre Diretora Técnica, cliente e responsáveis;
3. Apresentação do(a) Cliente aos funcionários e espaços relativos ao serviço.

## **NORMA X**

### **Processo Individual do Cliente**

1. O processo individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
  - a) Ficha de inscrição do cliente;
  - b) O contrato do cliente;
  - c) Dados de identificação e sociais do cliente;
  - d) Identificação, endereço e contactos da(s) pessoa(s) de referência do cliente (familiar, representante legal ou outros) em caso de emergência;
  - e) Informação Médica (dieta, medicação, alergias e outras)
  - f) Fichas de avaliação pré-diagnóstico e de avaliação diagnóstica;
  - g) Plano de Desenvolvimento Individual e respetivas revisões, monitorizações e avaliações;
  - h) Registos de ocorrências, de serviços prestados e de participação em atividades;
  - i) Registo da cessação do contrato.
2. O processo individual do cliente é arquivado nas instalações dos Serviços Administrativos e do Centro de Dia em local próprio e de fácil acesso à direção, equipe técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada processo individual é atualizado semestralmente.



## **NORMA XI**

### **Listas de Espera**

1. Caso não seja possível proceder á admissão por inexistência de vagas, esta será comunicado por escrito, telefonicamente ou pessoalmente ao possível cliente, sendo-lhe indicada a posição que ocupa na lista de espera.
2. Todos os anos a lista é atualizada.

## **CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

## **NORMA XII**

### **Instalações**

1. O Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro está sediado na Rua da Infância, nº 199, 4765-016 Bairro e as suas instalações são compostas por: edifício de dois andares.
2. O Centro de Dia tem como 5 áreas funcionais:
  - a) Área técnica e administrativa;
  - b) Área de refeições;
  - c) Área de higiene;
  - d) Área de tratamento de roupas;
  - e) Área sociocultural;
  - f) Área desportiva.

## **NORMA XIII**

### **Horários de Funcionamento**

1. Funciona das 8h00 às 17h30, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

## **NORMA XIV**

### **Pagamento da Mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado até ao dia 10 do mês corrente, na Secretaria da Instituição.



## NORMA XV

### Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º4, de 16/12/2014, da Direção Geral da Ação Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar.

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos, sendo aplicado o previsto na Norma n.º4 da tabela de comparticipação (40% R.C).

3. Tabela de comparticipações:

Comparticipação	
45%	Por serviço +5%
Alimentação	Higiene
Música	Cabeleireiro
Atividades Desportivas	Estética



Hidroterapia	Transporte
Terapia da fala	Tratamento de roupa
Podologia	
Estimulação cognitiva	
Atividades socioculturais	
Apoio Psicológico	

4. A alteração à tabela/preçário em vigor faz-se em função da mudança de rendimentos, aumento da inflação e outros que se possam considerar relevantes.
5. A informação destas alterações será dada com quinze dias de antecedência, por escrito, através de comunicado afixado no placard da Instituição.

#### **NORMA XVI**

##### **Refeições**

1. Horário: Pequeno-almoço: 9h30      Almoço: 12h00      Lanche: 16h00
2. A ementa semanal está afixada em local próprio e de fácil acesso;
3. É fornecida sopa para o jantar.

#### **NORMA XVII**

##### **Plano de Atividades**

O Plano de Atividades é elaborado tendo em consideração as necessidades, hábitos, interesses e expectativas dos clientes.

#### **NORMA XVIII**

##### **Passeios ou Deslocações**

1. Todos os passeios e deslocações são abrangentes a todos os clientes do Centro de Dia, que têm a liberdade/responsabilidade de optar.





2. O cliente participará em todos os passeios/deslocações inerentes à dinâmica da valência, salvo a existência de alguma contraindicação para tal.

## **NORMA XIX**

### **Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal do Centro de Dia encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

#### 2. Pessoal:

- a) Diretor Técnico;
- b) Educador Social;
- c) Animador;
- d) Ajudantes de Ação Direta;
- e) Motorista;
- f) Cozinheira;
- g) Ajudante Cozinha;
- h) Auxiliar de Serviços Gerais.

## **NORMA XX**

### **Direção Técnica do Centro de Dia**

1. A Direção Técnica do Centro de Dia compete a um técnico, nos termos da legislação em vigor, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. São funções da Diretora Técnica:
  - a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das atividades;
  - b) Elaborar, executar e garantir o estudo da situação do cliente e a elaboração do respetivo Plano de Cuidados;
  - c) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afetos ao serviço;



- d) Sensibilizar as funcionárias face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
- e) Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
- f) Participar em reuniões de Direção, sempre que as ações assim o justifiquem;
- g) Supervisionar as restantes atividades relativas ao funcionamento desta resposta social.

#### **NORMA XXI**

##### **Procedimento em Situações de Emergência**

Encontram-se identificadas, em documento próprio, as situações globais de emergência passíveis de ocorrência bem como as respetivas formas de atuação, estando todos os colaboradores afetos à resposta social devidamente esclarecidos quanto ao mesmo.

#### **NORMA XXII**

##### **Procedimento em Situação de Negligência**

A Instituição dispõe de uma política de prevenção de negligência e/ou maus tratos, sendo a mesma do conhecimento de todos os colaboradores. Dispõe ainda de Procedimento de Gestão dos Abusos Negligência e Maus Tratos (PQ 08) que define a metodologia de atuação em caso de abusos, negligência e maus tratos dos clientes.

Estão definidas as regras e formas de atuação para as situações em que se registre alguma situação de suspeita de maus tratos ou negligência e respetivas diligências.

### **CAPÍTULO IV – DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA XXIII**

##### **Direitos dos Clientes**

1. São direitos dos clientes:
  - a) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais;
  - b) Usufruir de ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito das atividades do Centro de Dia;
  - c) Participar nas atividades, de acordo com os seus interesses e capacidades;



- d) Ter apoio técnico permanente nos domínios físico, psíquico e social;
- e) Ver respeitada a sua identidade e privacidade;
- f) Ter acesso à ementa semanal;
- g) Apresentar reclamações sobre o serviço à Diretora Técnica, Diretora Geral ou à Direção;
- h) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- i) Em caso de adoecimento e/ou acidente a Instituição deverá informar o seu representante legal devendo este agir consoante o estipulado entre ambas as partes, por forma a garantir o melhor bem-estar possível do cliente.
- j) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;

#### **NORMA XXIV**

##### **Deveres dos Clientes**

1. São deveres dos clientes:
  - a) Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e dirigentes da Instituição, respeitando e ajudando os outros;
  - b) Cumprir as regras expressas no regulamento interno;
  - c) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades nas atividades desenvolvidas;
  - d) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
  - e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido.

#### **NORMA XXV**

##### **Direitos do Centro de Dia do Centro Social de Bairro**

1. São direitos do Centro de Dia:
  - a) Os dirigentes e funcionários serem tratados com respeito e dignidade;
  - b) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;



- c) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- d) Ver respeitado o seu património;
- e) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- f) À Instituição é reservado o direito de 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 necessários à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda o são relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

#### **NORMA XXVI**

##### **Deveres do Centro de Dia do Centro Social de Bairro**

1. São deveres do Centro de Dia do Centro Social de Bairro:
  - a) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
  - b) Proporcionar o acompanhamento adequado a cada cliente;
  - c) Assegurar a existência de recursos humanos adequados a este serviço;
  - d) Garantir que, caso o cliente evidencie qualquer indício/sinal de mau trato e/ou negligência seja efetuado contacto com os responsáveis/tutores do mesmo pelo Diretor Técnico da Resposta Social em articulação com o Serviço Social da Instituição procedendo-se à posteriori às diligências consideradas necessárias;
  - e) Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
  - f) Assegurar o normal funcionamento do serviço;

#### **NORMA XXVII**

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

- a) A interrupção do serviço pode ser feita excecionalmente quando o cliente for hospitalizado e/ou se encontrar doente;
- b) Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo menos com 8 dias de antecedência;



- c) A não renovação do contrato por qualquer um dos outorgantes, deve ser comunicada com uma antecedência mínima de 8 dias em relação à data de termo do contrato.

#### **NORMA XXVIII**

##### **Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente e/ou seu representante legal e o Centro Social de Bairro é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

#### **NORMA XXIX**

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

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

- a) Por morte – a Instituição comunica à família de imediato, se o cliente falecer durante a permanência no Centro de Dia, bem como ao médico da Instituição;
- b) Por desistência – o utente deve informar a Instituição com 8 dias de antecedência, rescindindo-se o contrato de prestação de serviços.

#### **NORMA XXX**

##### **Livro de Reclamações**

Existe Livro de Reclamações disponível na Secretaria da Instituição e Caixa de Sugestões/Reclamações localizadas no edifício onde se desenvolvem as atividades. Na presença de reclamações é efetuado o registo no impresso DG 02.07 Boletim de Melhoria procedendo-se às diligências necessárias.

Além do Livro de Reclamações, em suporte físico, está disponível a possibilidade de reclamar via eletrónica, em conformidade com a atual legislação em vigor, através do site: [www.livrodereclamacoes.pt](http://www.livrodereclamacoes.pt)



## CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES GERAIS

### NORMA XXXI

#### Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas ao Centro Social de Bairro para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

### NORMA XXXII

#### Integração de Lacunas

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

### NORMA XXXIII

#### Foro Competente

O foro competente para resolução de eventuais litígios é o Tribunal da Comarca de Vila Nova de Famalicão.

### NORMA XXXIV

#### Entrada em Vigor

O presente regulamento foi atualizado e aprovado em reunião de Direção em 27 julho de 2022.