

# REGULAMENTO INTERNO



**Centro Social Paroquial da Borralha**

**IPSS registada na Direcção-Geral da Acção Social  
pela inscrição nº 31/93, fl.25 - Livro 5 das Fundações de Solidariedade Social  
Diário da República, 20/12/93, nº 295 -III Série**

**PESSOA COLECTIVA DE UTILIDADE PÚBLICA  
NIPC 502 811 587 | NCSS 116 042374 805**

**Telef.: 234 602 301 "Chamada para a rede fixa nacional" | E-Mail: [geral@cspborralha.pt](mailto:geral@cspborralha.pt)**

---

**RUA CHÃO DA MOITA, Nº 233 BREJO - 3750 - 866 BORRALHA**

---



## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS.....</b>	<b>4</b>
Artigo 1º - Âmbito de Aplicação.....	4
Artigo 2º - Legislação Aplicável.....	4
Artigo 3º - Objetivos do Regulamento.....	5
Artigo 4º- Caracterização da Resposta Social.....	5
Artigo 5º - Objetivos do Centro de Dia.....	5
Artigo 6º - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas.....	6
Artigo 7º - Atividades.....	6
<b>CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES .....</b>	<b>7</b>
Artigo 8º - Condições de Admissão.....	7
Artigo 9º - Candidatura.....	7
Artigo 10º - Critérios de Admissão.....	8
Artigo 11º- Admissão.....	9
Artigo 12º - Acolhimento dos Novos Clientes.....	10
Artigo 13º - Processo Individual do Cliente.....	10
Artigo 14º- Listas de Espera.....	11
<b>CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....</b>	<b>11</b>
Artigo 15º- Instalações.....	11
Artigo 16º- Horários de Funcionamento.....	11
Artigo 17º - Interrupção das Atividades.....	12
Artigo 18º- Critérios de Receção e Entrega.....	12
Artigo 19º - Entrada e Saída de Visitas.....	12
Artigo 20º - Pagamento da Mensalidade.....	12
Artigo 21º - Tabela de Comparticipações Familiares.....	13
Artigo 22º - Montante e Revisão da Comparticipação Familiar.....	16
Artigo 23º- Refeições.....	16
Artigo 24º- Higiene Pessoal.....	17
Artigo 25º- Tratamento de Roupas.....	17
Artigo 26º- Saúde.....	17
Artigo 27º- Articulação com os Serviços Locais de Saúde.....	18
Artigo 28º - Formas de Atuação em Situação de Emergência.....	18
Artigo 29º- Maus tratos e Negligência.....	19
Artigo 30º- Transportes.....	19
Artigo 31º- Atendimento aos Responsáveis/Familiares Próximos.....	20
Artigo 32º- Quadro de Pessoal.....	20
Artigo 33º- Direção Técnica.....	20
Artigo 34º - Organização e Coordenação.....	20
Artigo 35º - Responsabilidade.....	20
Artigo 36º - Horário dos Trabalhadores.....	21
<b>CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES.....</b>	<b>21</b>
Artigo 37º- Direitos e Deveres dos Clientes.....	21
Artigo 38º - Direitos e Deveres da Família.....	22
Artigo 39º - Direitos e Deveres da Instituição.....	24
Artigo 40º - Direitos e Deveres dos Trabalhadores.....	25
Artigo 41º - Direitos e Deveres dos Voluntários.....	26
Artigo 42º - Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes.....	26
Artigo 43º - Entrega da Chave do Domicílio.....	26
Artigo 44º- Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente.....	27
Artigo 45º- Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador.....	27
Artigo 46º- Contrato.....	27
Artigo 47º- Rescisão do contrato.....	27





Artigo 48º - Vigência do contrato.....	28
Artigo 49º - Livro de Reclamações .....	28
Artigo 50º - Livro de Ocorrências .....	28
<b>CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS .....</b>	<b>28</b>
Artigo 51º - Avaliação.....	28
Artigo 52º - Foro.....	28
Artigo 53º - Seguro .....	29
Artigo 54º - Partilha de Informação Pessoal.....	29
Artigo 55º - Lista de contactos de emergência .....	29
Artigo 56º - Alterações ao regulamento.....	29
Artigo 57º - Integração de Eventuais Lacunas.....	30
Artigo 58º - Vigência do Regulamento Interno.....	30





## REGULAMENTO INTERNO DO ESTABELECIMENTO DE CENTRO DE DIA

### CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

#### Artigo 1º - Âmbito de Aplicação

- 1- O Centro Social Paroquial da Borralha com acordo de cooperação para a resposta de Centro de Dia, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 31/03/2000, faz reger pelas seguintes normas esta mesma resposta social.

#### Artigo 2º - Legislação Aplicável

Esta estrutura prestadora de serviços à terceira idade rege-se igualmente pelo estipulado em:

- 1-Lei n.º 76/2015, de 28 de julho, que é a primeira alteração ao Decreto de Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, e a sexta alteração ao Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social.
- 2- Decreto-lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro, que procede à 3ª alteração ao Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março (alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 99/2011, de 28 de setembro, e 33/2014, de 4 de março) que altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais.
- 3- Guião Técnico de Centro de Dia, de fevereiro de 1998, que define as normas reguladoras de funcionamento da resposta social;
- 4-Orientação técnica da circular n.º 5 de 23 de dezembro de 2014, do Ministério da Solidariedade Social, Emprego e Segurança Social (acordos de cooperação com Instituições Particulares de Solidariedade Social e implicação da variação de frequência dos utentes nas participações da segurança social).
- 5 - Outras Circulares de Orientação Técnica acordadas futuramente em sede de sede de CNC.
- 6- Protocolo de Cooperação na data em vigor;
- 7- Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- 8- [Portaria n.º 218-D/2019, que](#) procede à segunda alteração à [Portaria n.º 196-A/2015](#), de 1 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P., e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social;
- 9 - Lei n.º 144/2015 de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo e revoga os Decretos-Leis n.º 146/99, de 4 de maio, e 60/2011 de 6 de maio.
- 10- Demais legislação em matéria de cooperação e outra legislação complementar publicada e a publicar.



### **Artigo 3º - Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno visa:

- 1- Estabelecer e sistematizar regras de organização do funcionamento do Centro de Dia do Centro Social e Paroquial da Borralha;
- 2- Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- 3- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição prestadora de serviços;
- 4- Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

### **Artigo 4º- Caracterização da Resposta Social**

- 1- A Resposta Social de Centro de Dia é uma resposta social que contribui para a valorização pessoal, partilha de conhecimentos e experiências pessoais, proporcionando ainda durante o dia a resolução de necessidades básicas pessoais, terapêuticas e socioculturais contribuindo para a manutenção da pessoa no seu meio familiar, minimizando o risco de isolamento, internamento e dependência.
- 2- A Resposta Social de Centro de Dia do Centro Social e Paroquial da Borralha tem capacidade para acolher 25 idosos de ambos os sexos.

### **Artigo 5º - Objetivos do Centro de Dia**

- 1- São objetivos fundamentais do Centro Dia:
  - a) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural;
  - b) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
  - c) Assegurar um atendimento individualizado 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 espiritualidades 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 de 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 manutenções reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da auto-estima e oportunidades para a mobilidade e actividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
  - i) Promover um ambiente de segurança física e afectiva, prevenir acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de maus-trato;
  - j) Promover a interacção 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) Apoiar o idoso e famílias na satisfação das necessidades básicas e nas atividades de vida diária.
- m) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- n) Contribuir para a conciliação familiar e profissional do agregado familiar;
- o) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- p) Promover relações com a comunidade e na comunidade;
- q) Dinamizar relações intergeracionais.

### Artigo 6º - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1- Para a prossecução dos seus objetivos o Centro de Dia proporciona um conjunto diversificado de cuidados e serviços, nomeadamente:

- a) Nutrição e Alimentação, nomeadamente pequeno-almoço, almoço e lanche;
- b) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
- c) Cuidados de higiene e imagem;
- d) Tratamento de roupa;
- e) Férias organizadas.

O Centro de dia pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:

- f) Assistência Medicamentosa;
  - g) Articulação com os serviços de saúde, quando necessário;
  - h) Apoio nas atividades de vida diária.
  - i) Serviço de Enfermagem;
  - j) Transporte de e para a Instituição;
  - k) Complemento para o jantar;
  - l) Apoio e acompanhamento psicossocial;
  - m) Acompanhamento ao exterior (aquisição de bens/ serviços e consultas) se o cliente não tiver retaguarda familiar;
  - n) Disponibilização de ajudas técnicas de apoio à funcionalidade e à autonomia, sempre que possível;
  - o) Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades;
- 3- Em situações em que os serviços solicitados não sejam prestados pela resposta de Centro de Dia, ou em horários que a resposta de Centro de Dia se encontre encerrado (fins-de-semana e durante a semana no período compreendido entre as 18h00 e as 8h30), poderão os utentes usufruir da resposta social de SAD, desde que seja garantido o cumprimento da capacidade da resposta social.
- 4-Todos os serviços e atividades prestados estão incluídos na mensalidade, excetuando os seguintes:
- a) Tratamento de roupa;
  - b) Férias organizadas (passeios);
  - c) Complemento para o jantar;
  - d) Acompanhamento ao exterior (para aquisição de bens/serviços e consultas).

### Artigo 7º - Atividades





- 1-A Programação das atividades será adaptada à realidade sociocultural do meio, proporcionando aos utentes um largo leque de experiências interpessoais.
- 2-As atividades prosseguidas diariamente no Centro Dia têm em conta as características específicas de cada cliente.
- 3- O desenvolvimento das várias atividades deve basear-se num Projeto de Animação Sociocultural, que integre o trabalho com:
  - 3.1- Os clientes, tendo em conta uma participação democrática na vida em grupo;
  - 3.2-Os familiares e/ou responsáveis pelos clientes, em ordem a assegurar uma partilha de responsabilidades através de:
    - a) Reuniões e contactos frequentes pela via mais adequada;
    - b) Incentivo à participação ativa da família;
    - c) Interação Família/Instituição, no acompanhamento dos clientes;
  - 3.3- A comunidade, em ordem a permitir a inter-relação entre os vários grupos.
- 4- As actividades realizadas em Centro de Dia abrangem diferentes áreas:
  - a) Animação física ou motora (ginástica, dança, caminhadas, motricidade fina e grossa, Bóccia);
  - b) Animação cognitiva ou mental (jogos de atenção, memória, linguagem, compreensão);
  - c) Animação através da expressão plástica (pintura, desenho, bordados);
  - d)Animação através da expressão e da comunicação (grupo de cantares, oficina de teatro, musicoterapia, Risoterapia, terço);
  - e) Animação promotora do desenvolvimento pessoal e social (auto-conhecimento, histórias de vida, dinâmica de grupos);
  - f) Animação lúdica e recreativa (festas, passeios, jogos de tabuleiro).
  - g) Sessões de apoio psicossocial e estimulação cognitiva.
- 5- Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes/responsáveis pelos clientes.
- 6- A autorização dos familiares ou responsáveis pelos clientes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo.
- 7- Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

## **CAPITULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

### **Artigo 8º - Condições de Admissão**

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

- 1- Ter idade igual ou superior a 65 anos;
- 2- Excepcionalmente poderão ser admitidas pessoas que não cumpram o requisito indicado no ponto anterior, desde que se trate de situação devidamente fundamentada pela Coordenadora da Resposta e Diretora Técnica com posterior aprovação pela Direção.
- 3- Ter o processo administrativo completo;
- 4- Existência de vaga.

### **Artigo 9º - Candidatura**

- 1- O Processo de Candidatura consta de atendimento (receção ao cliente; prestação de informação; visita à sala do Centro de Dia de acordo com as normas vigentes;





- recepção e análise do pedido de inscrição/renovação); seleção e priorização das candidaturas (avaliação dos requisitos; informação da decisão); gestão da lista de espera e respetiva informação à família; envio do processo de candidatura para decisão pela Direção; arquivo).
- 2- Para efeitos da admissão, o cliente ou familiar responsável deverá candidatar-se através do preenchimento de uma Ficha de Inscrição, que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
    - a) Documento identificativo do cliente e do responsável pelo cliente;
    - b) Cartão de Contribuinte do cliente e do responsável pelo cliente;
    - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social da cliente e do responsável;
    - d) Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou do Subsistema a que o cliente pertença;
    - e) Comprovativo da situação das vacinas e declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais;
    - f) Fotocópia dos documentos comprovativos de rendimentos constantes no artigo 21º, ponto 6, deste regulamento;
    - g) Fotocópia dos documentos comprovativos das despesas constantes no artigo 21º, ponto 7, deste regulamento;
    - h) Declaração assinada pelo cliente/responsável em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo de cliente;
  - 3- A Ficha de Inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da instituição.
  - 4- Caso haja algum documento em falta, o processo ficará pendente até ao limite máximo de 15 dias úteis, a partir dos quais considera-se a inscrição não válida.
  - 5- Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como seja a certidão de sentença judicial que determine a tutela ou curatela.
  - 6- Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
  - 7- Detetadas falsas declarações, ou ocultação dolosa de fontes de rendimentos para além das medidas de carácter penal, a Direção reserva-se ao direito de tomar outras medidas de carácter social, ouvidos os interessados e analisadas as situações com os mesmos, confidencialmente.
  - 8- As inscrições podem ser efetuadas em qualquer período do ano, quer para os clientes externos ou extra acordo, sendo o cliente e/ou o familiar/pessoa responsável informado dos documentos a entregar nos serviços administrativos.
  - 9- As ausências injustificadas superiores a 30 dias determinam o cancelamento da respectiva inscrição.

### Artigo 10º - Critérios de Admissão

- 1- Sempre que a capacidade do Estabelecimento não permita a admissão de todos os clientes inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios:
  - I – Pessoa social e economicamente mais desfavorecida – 22%
  - II – Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar os cuidados básicos – 21%;
  - III – Risco de isolamento social – 16%;
  - IV – Cliente dependente de terceiros para a satisfação das necessidades – 14%
  - V – Situação encaminhada pelos Serviços da Segurança Social ou outras entidades – 10%;
  - VI – Cliente que já frequenta a Instituição – 7%;





VII – Cliente com outro(s) familiar(es) a frequentar a Instituição – 6%;

VIII – Residência na localidade da Borralha – 4%.

1.1 Em caso de empate, o critério utilizado na seleção será a ordem de inscrição.

2- A admissão de utentes com necessidades de cuidados especiais, deverá ser objeto de avaliação conjunta dos Técnicos da Instituição e dos Especialistas que prestam o acompanhamento, tendo em atenção o parecer técnico de ambas as equipas.

3- Os critérios de admissão também se aplicam aos critérios extra acordo.

### Artigo 11º- Admissão

- 1- Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Direção Técnica da Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da Direção.
- 2- É competente para decidir o processo de admissão a Direção da Instituição. A decisão da admissão é dada a conhecer ao candidato, no prazo máximo de dez dias, através de atendimento presencial.
- 3- Na admissão deverão ser assinados pelo cliente ou representante legal, para além do contrato, as seguintes declarações: Captação e divulgação de imagem; Informação sobre conhecimento e tratamento de dados pessoais e Autorização para administração de medicação.
- 4- Após a admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, com a realização de uma entrevista de avaliação diagnóstica em local acolhedor que garanta a confidencialidade das informações. Esta entrevista visa recolher informações destinadas à análise e avaliação das necessidades, expectativas e interesses da família e do idoso, de forma a delinear o Plano de Acolhimento Inicial e Plano Individual.
- 5- O Diretor Técnico apresenta em linhas gerais o Projeto de Animação Sociocultural da Terceira Idade e explica o funcionamento da resposta social.
- 6- No final da entrevista, são apresentados os colaboradores que irão estar com o idoso, a sala e o grupo de colegas.
- 7- No caso de clientes com necessidades especiais, para suportar os dados da entrevista, o Diretor Técnico informa o idoso e a família da necessidade de uma avaliação do desenvolvimento global que pode ser efetuada por técnicos da Instituição ou, caso não existam no estabelecimento, podem ser disponibilizados contatos de eventuais técnicos especialistas.
- 8- No ato de admissão deverá ser dado conhecimento/entregue ao cliente e/ou ao familiar/pessoa responsável o respetivo Regulamento Interno.



- 9- No ato de Admissão será devida a Mensalidade/Comparticipação familiar do mês em curso.
- 10- O processo de admissão consta de entrevista de diagnóstico, Contrato, Plano de Acolhimento Inicial e os restantes documentos que completam o Processo Individual do cliente.

### **Artigo 12º - Acolhimento dos Novos Clientes**

- 1- O programa de Acolhimento Inicial é efetuado pelo responsável da resposta social e seus colaboradores diretos, responsáveis pela integração do idoso na Instituição. O responsável regista o acompanhamento da integração do idoso no modelo Programa de Acolhimento Inicial (PAI) e efectua neste mesmo registo a avaliação da integração.
- 2- O PAI reporta-se ao período de adaptação, por um período de 30 dias, do idoso à Instituição, colaboradores, grupo de pares e espaço.
- 3- No primeiro dia do idoso na Instituição em Centro de Dia o responsável pela sala encarrega-se do acolher, dando todas as informações sobre os procedimentos no seu acolhimento diário. O responsável pela sala verifica os pertences trazidos pelo idoso (p.e objetos de higiene pessoal, medicamentos), e guarda-os no cacifo respetivo, identificando-os.
- 4- Durante o Programa de Acolhimento Inicial o responsável pela sala/resposta social pode aprofundar os seus conhecimentos sobre o idoso e as suas necessidades de intervenção, de forma a delinear o seu plano de desenvolvimento individual.
- 5- O Responsável pelo acolhimento do idoso pode solicitar a participação da pessoa próxima neste mesmo acolhimento e prestar-lhe informações de como está a decorrer o processo de integração e adaptação.
- 6- Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à sua inadaptação; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportunos novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao cliente/responsável, de rescindir o contrato.

### **Artigo 13º - Processo Individual do Cliente**

- 1- O processo individual é composto pelos seguintes elementos:
  - 1.1- A constar nos serviços administrativos:
    - a) Todos os documentos entregues para efetivar a inscrição referidos no artigo 9º, ponto 2, deste regulamento;
    - b) A ficha de inscrição/renovação preenchida;
    - c) Critérios de admissão aplicados;
    - d) O contrato e respectivas alterações.
    - e) Declaração sobre o conhecimento e autorização do tratamento dos dados pessoais;
  - 1.2- A constar na sala do Diretor Técnico:
    - a) Ficha de cliente, emitida pelos serviços administrativos através de programa informático que contempla dados de identificação do familiar/pessoa responsável e do médico assistente;



- b) Ficha de Avaliação Diagnóstica;
  - c) Autorizações/Declarações/Informações médicas e registos de administração de medicamentos;
  - d) Plano de Acolhimento Inicial, Planos Individuais e avaliações;
  - e) Fichas de observação/informação ou de situações anómalas; relatórios e informações efetuados pelo responsável ou por outras entidades sobre o idoso;
  - f) Registos de cuidados pessoais e de apoio nas atividades instrumentais da vida quotidiana
  - g) Autorização para captação e divulgação de imagem;
  - h) Outros.
- 2 - Este Dossier Individual deve garantir a confidencialidade das informações que contém, sendo atualizado e revisto sempre que necessário.
- 3 - O Responsável pelo cliente pode ter acesso ao Dossier do seu familiar sempre que quiser, podendo pedir uma cópia do mesmo se assim o desejar e manifestar por escrito.

#### **Artigo 14º- Listas de Espera**

- 1-A lista de espera é atualizada pela Direção Técnica que informa, por telefone, o candidato da existência de uma vaga e avalia: quer do seu interesse na manutenção da inscrição quer da existência de alterações nas condições em que foi incluído na lista de espera.
- 2-Posteriormente, efetua-se uma nova avaliação dos requisitos de todos os candidatos, sendo selecionado o que tiver maior pontuação.
- 3-Os critérios de admissão que constam no artigo 11.º aplicam-se igualmente aos clientes extra acordo para efeitos de ocupação das vagas em acordo.
- 4-No caso de desistência arquiva-se o processo na área administrativa por um período mínimo de 1 ano.

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

#### **Artigo 15º- Instalações**

- 1- O Centro de Dia do Centro Social e Paroquial da Borralha está sediado em Rua Chão da Moita , Nº 233, brejo, 3750-866 Borralha, Concelho de Águeda, Tel. 234 602 301, Correio electrónico: [geral@cspbrralha.pt](mailto:geral@cspbrralha.pt), Contribuinte nº 502 811 587.
- 2- As suas instalações são compostas por Área técnica administrativa; Área de refeições; Área de higiene; Área de tratamento de roupa e duas salas distintas: uma sala de animação onde decorrem as atividades de carácter mais lúdico e outra sala onde os idosos podem usufruir de momentos de descanso, de reflexão e de leitura.

#### **Artigo 16º- Horários de Funcionamento**

- 1-O horário de funcionamento do Centro Social Paroquial da Borralha corresponde ao período das 7h15 m às 19h20m.
- 2-O horário de funcionamento do Centro de Dia é das 8h30m às 18h00m.





- 3- O horário de funcionamento dos serviços administrativos é das 9h30 às 12h30 e das 14h00 às 18h30.
- 4- Os clientes de Centro de Dia deverão dar entrada até às 10h00m, salvo justificação e aviso prévio.

### Artigo 17º - Interrupção das Atividades

O Centro de Dia do Centro Social Paroquial da Borralha encerra as suas atividades nos seguintes períodos:

- 1- Em todos os Feriados Nacionais;
- 2- No Feriado Municipal: 2ª Feira depois do Espírito Santo;
- 3- No Natal: dias 24 e 31 de dezembro;
- 4- No Carnaval: 2ª e 3ª Feira de Carnaval, salvo eventual alteração da legislação laboral.
- 5- Na Páscoa: 2ª Feira de Páscoa.

Os dias sublinhados correspondem a dias de férias para os funcionários.

- 6- Ao longo do ano sempre que superiormente seja concedida qualquer tolerância aos funcionários e/ou quando recomendado pelos serviços de saúde, no caso de doença infetocontagiosa.

### Artigo 18º- Critérios de Receção e Entrega

- 1- A receção dos clientes obedecerá obrigatoriamente aos seguintes critérios:
  - a) A receção dos clientes do Centro de Dia, entender-se-á efetuada pela verificação da sua presença nas instalações do Centro ou no local de paragem do transporte da instituição, se beneficiarem deste;
  - b) Reserva-se desde já o direito de recusar a receção de clientes que apresentem sintomas evidentes de doença e/ou de outros comportamentos que ponham em causa o bem-estar e a saúde dos outros clientes e dos colaboradores da instituição.
  - c) No momento da receção é realizado, pelo funcionário que recebe o cliente, a monitorização da temperatura e a desinfeção das mãos.
- 2- O embarque e desembarque dos clientes do Centro de Dia, que usufruem de transporte da Instituição, é feito no local combinado com o utente ou pessoa responsável por este na admissão.

### Artigo 19º - Entrada e Saída de Visitas

- 1- É permitida a entrada de visitas/familiares nas instalações, cumprindo com todas as regras de higiene e segurança em vigor na Instituição e com autorização dos responsáveis da Resposta Social.
- 2- Os visitantes devem sempre salvaguardar as regras de funcionamento da Instituição, bem como a privacidade e bem-estar dos outros utentes.

### Artigo 20º - Pagamento da Mensalidade/Comparticipação Familiar

- 1- O pagamento da mensalidade/comparticipação familiar deverá ser efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na secretaria da Instituição, no período das 9h30





- às 12h30 e das 14h00 às 18h30, nos dias úteis. O mesmo pode ser feito em numerário, cheque, transferência bancária ou multibanco.
- 2- O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efectuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.
  - 3- Sempre que se verificarem atrasos no pagamento da mensalidade/comparticipação familiar, a Direção do Centro Social Paroquial da Borralha, acha-se no direito de intervir.
  - 4- Sempre que se verificarem atrasos no pagamento da mensalidade/comparticipação familiar, a Direção do Centro Social Paroquial da Borralha, acha-se no direito de recorrer aos mecanismos legais de que dispõe para boa cobrança dos valores em dívida.
  - 5- Em qualquer situação de desistência, os utentes ou os seus responsáveis só ficarão desobrigados do pagamento da mensalidade/comparticipações familiares do mês seguinte se tiverem comunicado, preferencialmente por escrito, no decorrer do mês anterior.
  - 6- As situações excepcionais deverão ser analisadas pontualmente pela Direção do Centro Social Paroquial da Borralha.

### Artigo 21º - Tabela de Participações Familiares

- 1- A participação familiar é determinada, regra geral, antes do início da frequência do utente.
- 2- A frequência no estabelecimento do Centro Dia, será obrigatoriamente participada pelo utente, ou familiares que estejam responsáveis por este, de acordo com a Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, que regula as participações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das Instituições Particulares de Solidariedade Social.
- 3- 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:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

- 4- Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivem 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 familiares, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter 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) Aquele que tenha sido determinado judicialmente como tutor ou curador;





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.

5- A comparticipação familiar é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento "per capita do agregado familiar, conforme a tabela seguinte:

Cuidados e serviços previstos do Artigo 6º	Dias úteis
Apenas a) e b)	40%
Acrescendo c)	45%
Acrescendo d) ou k)	50%
Acrescendo d) e k)	55%
Serviços m)	Conforme preçário em vigor

6 - Para cálculo do rendimento *per capita* considera-se como **rendimentos do agregado familiar (RAF)**:

a) Trabalho dependente;

b) 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 de vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);

c) 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) 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 parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença auferida 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 certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta situação não se aplica ao imóvel destinado à habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantido (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

g) Capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código de IRS, designadamente os juros de 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).
- 7- Serão consideradas **despesas fixas** para efeitos de redução:
- a) Valores pagos como comparticipação dos descendentes e outros familiares na resposta ERPI (valor a considerar para cálculo da comparticipação familiar pela utilização de outras respostas sociais);
  - b) Despesas de transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
  - c) O Valor de taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única (IRS e TSU);
  - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica (campo 801 da declaração do IRS);
  - e) As despesas com aquisição de Habitação (campo 7 da declaração do IRS) ou com arrendamento de habitação (devidamente comprovadas). Nos casos de atribuição de subsídio de renda de casa aos jovens casais, será solicitado também o respetivo comprovativo;
  - f) Quando o cliente não coabita/não tem nenhum dos progenitores, vivendo em domicílio com irmãos, tios, primos, tutores, ou outros considera-se "Cliente autónomo" e o rendimento considerado para efeitos de fixação de comparticipação familiar de frequência de resposta social é unicamente o rendimento do cliente (pensões e outros);
  - g) No caso do cliente não auferir nenhuma prestação social ou outra forma de rendimento a mensalidade será acordada com o tutor ou responsável.
- 8- Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do nº 8 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;
- 9- A prova das despesas fixas é feita mediante a apresentação dos documentos comprovativos.
- 10- Como **provas dos rendimentos e despesas** considera-se:
- a) A declaração de IRS, respectiva nota de liquidação ou outro documento probatório (ex. declaração dos rendimentos da entidade patronal onde conste a categoria profissional e/ou cópia de um recibo de vencimento auferido no ano anterior;
  - b) As dúvidas sobre a veracidade das declarações e / ou a falta de entrega dos documentos comprovativos, podem determinar a fixação de uma comparticipação familiar até a valor igual à comparticipação máxima.
- 11- 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.
- 12- No caso da frequência de mais do que um elemento do mesmo agregado familiar haverá lugar a uma redução de 20% na mensalidade dos seguintes elementos do agregado.
- 13- Em período de férias e/ou situação de doença devidamente comprovada pelo médico, que implique a não frequência do cliente por um prazo igual ou superior a 15 dias seguidos, a comparticipação familiar terá uma redução de 10%. Não obstante, esta percentagem pode ser superior desde que autorizada e aprovada pela Direção. Esta redução só será processada no mês seguinte, uma vez que todas as mensalidades são processadas no início do mês.
- 14- Em caso de internamento hospitalar que implique a não frequência do cliente por um período entre 1 a 6 meses, o contrato ficará suspenso.





- 15- As ausências injustificadas inferiores a 30 dias, não determinam qualquer efeito na participação familiar.
- 16- A frequência no estabelecimento de Centro de Dia será obrigatoriamente participada pelo cliente ou familiar/pessoa que esteja responsável por este.
- 17- A falta de entrega na totalidade dos documentos indicados no Artigo 9º, bem como o não preenchimento dos impressos de matrícula e a falta de informações solicitada implicará a suspensão do processo de cálculo da participação familiar.
- 18- Sempre que ocorra a suspensão do processo de cálculo da mensalidade, pelos motivos indicados no número anterior e com base em causas imputáveis aos clientes ou seus responsáveis, ficam os mesmos obrigados ao pagamento da mensalidade máxima, até que sejam disponibilizadas as informações e documentos solicitados.
- 19- Os clientes ou seus responsáveis que não queiram apresentar os documentos necessários para o cálculo, pagarão a mensalidade máxima em vigor no ano em curso, devendo para tal declarar essa opção no impresso de inscrição.
- 20- Poderá haver lugar ao ajustamento das participações familiares, na sequência de reapreciação da situação sócio económica do agregado familiar e de acordo com a legislação em vigor.
- 21- A alteração à tabela ou ao valor da participação familiar implica a revisão do Regulamento Interno, cujas alterações serão comunicadas com pelo menos trinta dias de antecedência por carta registada com aviso de receção, entregue em mão ao balcão da secretaria ou por e-mail, assinando o duplicado como forma de confirmação de receção.
- 22- Todas as normas descritas neste artigo aplicam-se quer aos utentes abrangidos pela participação financeira da Segurança Social quer aos clientes extra acordo.

### **Artigo 22º - Montante e Revisão da Participação Familiar**

- 1- A participação familiar máxima calculada nos termos das presentes normas não poderá exceder o custo médio real do utente verificado no Centro de Dia. Este é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta, atualizado de acordo com índice de inflação, e ainda em função do número de clientes que a frequentaram no mesmo ano.
- 2- As participações familiares são, em regra, objeto de revisão anual a efetuar no início do ano letivo ou no início do ano civil. Sendo determinadas, regra geral, com base nas informações constantes dos documentos apresentados no Artigo 9º do presente regulamento. As participações também podem ser revistas em qualquer altura do ano, sempre que ocorram alterações, nomeadamente no rendimento *per capita* e na alteração de cuidados e serviços a prestar.

### **Artigo 23º- Refeições**

- 1- A alimentação fornecida aos clientes, consiste no pequeno-almoço (chá, café, leite, pão, tostas e bolachas) almoço (sopa, 2º prato, sobremesa, pão, água, copo de vinho) e lanche (chá, café, leite, pão, tostas e bolachas).
- 2- Caso o utente necessite de levar complemento alimentar para o jantar (sopa, pão e fruta) poderá fazê-lo, sendo aplicada as regras apresentadas na tabela 5 do artigo 21.º alusivo às participações familiares por tipo de serviço.



- 3- As ementas serão elaboradas com a colaboração da Nutricionista da Instituição, e afixadas mensalmente em local visível, de modo a serem facilmente consultadas.
- 4- As ementas só poderão ser alteradas por motivos de força maior.
- 5- A família ou pessoa responsável obriga-se a indicar ao responsável da resposta de Centro de Dia as necessidades dietéticas que o cliente necessite.
- 6- Existe uma dieta padrão, salvo exceções, que devem ser justificadas com Declaração Médica.
- 7- Deverão ser tidas em conta as situações devidamente justificadas de alergia a qualquer produto alimentar.
- 8- A Instituição tem implementado um sistema de HACCP, transversal a todo o processo de alimentação, sujeito a monitorização mensal. Para além disso, são realizadas auditorias anuais a todo o sistema.

#### **Artigo 24º- Higiene Pessoal**

- 1- 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.
- 2- O Serviço de Higiene Pessoal apenas será efetuado na Instituição aos clientes que não tenham qualquer retaguarda familiar de suporte que os possa auxiliar em casa na prestação deste serviço ou, nos casos, em que o Diretor Técnico, após avaliação, o considerar necessário.
- 3- A prestação deste serviço acresce do valor correspondente definido no artigo 21.º.

#### **Artigo 25º- Tratamento de Roupa**

- 1- O Serviço de Tratamento de roupas apenas é efetuado aos utentes do Centro de Dia que por impedimento próprio não tenham condições de o fazer.
- 2- As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do cliente.
- 3- A prestação deste serviço acresce do valor correspondente definido no artigo 21.º

#### **Artigo 26º- Saúde**

- 1- De modo a garantir o bem-estar e a saúde em geral, e numa perspetiva preventiva, só podem frequentar a Instituição, os clientes que se encontrem sem qualquer sintoma de doença. Caso se confirme uma doença infetocontagiosa o Centro Social e Paroquial da Borralha deverá ser informado de forma a prevenir a saúde dos outros clientes.
- 2- Em caso de doença infetocontagiosa, os clientes só poderão regressar à Instituição mediante a apresentação de declaração médica, comprovativa da inexistência de perigo de contágio.
- 3- A vigilância médica dos clientes é da responsabilidade das famílias. Em caso de surto epidémico, como medida profilática, deverá ser pedida colaboração ao Centro de Saúde local.
- 4- Em caso de acidente ou doença súbita, deverá o cliente ser assistido na Instituição ou recorrer-se à Unidade de Saúde mais próxima, avisando-se em simultâneo a família.





- 4.1- Sempre que ocorra uma situação de acidente no período de funcionamento da Instituição, e daí decorra a necessidade de cuidados continuados, estes serão da inteira responsabilidade do cliente ou seu familiar/pessoa responsável.
- 5- A família ou a pessoa responsável obriga-se a indicar ao responsável da resposta de Centro de Dia os problemas de saúde e os medicamentos do cliente, quando os mesmos existam.
- 6- Caso haja alteração na medicação e/ou do estado clínico geral do cliente deverá o familiar ou pessoa responsável dar conhecimento à pessoa responsável do centro de dia, com a maior brevidade possível.
- 7- A medicação sujeita a receita médica que tenha que ser dada aos clientes durante o período de permanência na Instituição deverá ser acompanhada da:
- Prescrição/declaração médica, onde conste o nome do medicamento e a posologia;
  - Autorização escrita pelo familiar responsável em impresso próprio fornecido pela Instituição.
- 8- A medicação não sujeita a receita médica apenas necessita de ser acompanhada da autorização escrita.
- 9- No caso da caixa de medicação dos clientes ser feita na instituição, os medicamentos devem ser entregues ao responsável da resposta/ ou quem o substitua que irá certificar-se:
- existe prescrição médica (caso a embalagem refira que o medicamento é sujeito a receita médica);
  - prazo de validade;
  - data de abertura (caso a embalagem já tenha sido aberta);
  - bom estado da embalagem.
- 10- Se não estiverem reunidas estas condicionantes não se aceita administrar a medicação pelo que terá de ser o familiar a vir administrá-la e a responsabilizar-se por eventuais efeitos secundários advindos da toma.
- 11- No caso da medicação ser preparada em casa pelo familiar/pessoa responsável os medicamentos deverão vir dentro dos invólucros e devidamente acondicionados, em caixas doseadoras com indicação dos dias da semana e períodos de toma.

#### **Artigo 27º- Articulação com os Serviços Locais de Saúde**

- 1- Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares 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.
- 2- Os clientes só serão acompanhados às consultas médicas pelas funcionárias da resposta no exterior da Instituição, quando não há retaguarda familiar que assegure este acompanhamento.

#### **Artigo 28º - Formas de Atuação em Situação de Emergência**

- 1- Se se verificar uma situação de doença súbita do cliente, o Responsável/Familiar próximo será informado de imediato pelo telefone. Na eventualidade de se tratar de uma situação grave, serão tomadas medidas por parte do Coordenador da resposta, ou quem o substitua, nomeadamente acompanhamento ao hospital.



- 1.1- Sempre que ocorra uma situação de acidente no período de funcionamento da Instituição, e daí decorra a necessidade de cuidados continuados, estes serão da inteira responsabilidade do familiar/pessoa responsável.
- 1.2- Se o cliente necessitar de cuidados médicos urgentes, o Coordenador da Resposta (ou quem o substitua) presta os primeiros socorros e entra de imediato em contacto com a Linha de Saúde 808242424 ou a linha de emergência (112), dependendo da gravidade da situação, e posteriormente com o Responsável/Familiar próximo.
- 1.3- Se o cliente não necessitar de cuidados médicos urgentes, a Instituição presta os primeiros socorros e contacta a família para expor a situação, e aguarda que esta chegue.
- 2- Se qualquer sintoma de doença se verificar durante o dia, cabe ao Coordenador da Resposta contactar de imediato o Responsável/Familiar próximo, para que no mínimo espaço de tempo, o cliente seja retirado da Instituição.
- 3- Não é permitida a frequência de clientes que se encontrem com sintomas de doença até ao total desaparecimento da mesma

### **Artigo 29º- Maus tratos e Negligência**

- 1- Caso se detetem indícios que levantem suspeitas de maus-tratos ou negligência sobre os idosos, tais como: físicos, comportamentais, psicológicos, sexuais, financeiros ou outros que comprometam o seu bem estar e dignidade, o Diretor Técnico diligenciará junto dos familiares próximos, ou funcionários, sobre a sua origem.
- 2- Sempre que as explicações solicitadas no ponto anterior não sejam convincentes ou se reiterem, o Diretor Técnico comunicará ao Técnica de Serviço Social da Instituição para que em conjunto possam:
  - a) Sempre que necessário, fazer apelo às entidades e serviços sociais da comunidade para uma avaliação da situação.
  - b) Proceder à notificação e sinalização da situação junto das autoridades competentes (p.e. Ministério Público).

### **Artigo 30º- Transportes**

- 1- Todos os utentes que beneficiem dos meios de transporte, em saídas ao exterior para realizar compras, ir à farmácia ou para se deslocarem a consultas médicas, devem respeitar as regras de utilização do mesmo, bem como o horário de funcionamento, sob pena de lhes ser retirado esse benefício.
  - 1.1 Estas deslocações são comparticipadas pelo utente no valor de 0,40€/Km.
- 2- Todo e qualquer utilizador dos meios de transporte da Instituição deve:
  - a) Entrar, permanecer e sair ordeiramente dos mesmos;
  - b) Utilizar corretamente os cintos de segurança;
  - c) Evitar comportamentos que ponham em causa a boa condução;
  - d) Respeitar sempre as recomendações do condutor e/ou do auxiliar de transporte.
- 3- Não está previsto na comparticipação familiar/mensalidade a deslocação dos utentes casa-instituição e instituição casa. O valor consta no precário da Instituição e é revisto anualmente.





### **Artigo 31º- Atendimento aos Responsáveis/Familiares Próximos**

O atendimento aos Responsáveis/Familiares Próximos será efetuado pelo Diretor Técnico, no dia de atendimento estipulado anualmente, ou noutro horário, desde que marcado previamente.

### **Artigo 32º- Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

### **Artigo 33º- Direção Técnica**

1- O Centro de Dia é dirigido por um diretor técnico, com formação no âmbito das ciências sociais e humanas, que é responsável pela organização e desenvolvimento dos serviços.

2-A Direção Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por outro Técnico nomeado pela Direção.

### **Artigo 34 º- Organização e Coordenação**

1 – Serão funções de coordenação de Centro de Dia, além das estipuladas na própria categoria profissional:

- a) Programação, acompanhamento e avaliação das atividades da resposta, tendo em atenção o Plano de Atividades Mensal e o bom funcionamento da instituição;
- b) Prestar orientação técnica ao pessoal afeto à resposta de Centro Dia, no desenvolvimento das atividades sócio-recreativas;
- c) Organização de todo material, equipamento e demais recursos necessários ao bom funcionamento;
- d) Coadjuvar com a Direção e outros Técnicos na participação de outras tarefas respeitantes à organização e bom funcionamento da Instituição.

### **Artigo 35º - Responsabilidade**

Para o melhor funcionamento interno e bem-estar de todos, utentes, funcionárias, órgãos diretivos e a comunidade servida, são estabelecidos desde já seguintes graus de responsabilidades:

1. DIREÇÃO – será o órgão de responsabilidade máxima, estando dela dependentes os responsáveis abaixo indicados.
2. DIRETOR TÉCNICO – nomeada pela Direção, terá formação na área das Ciências Sociais e Humanas, coordena a respostas sociais que lhe forem atribuídas, dando todas as ordens necessárias e exigirá o cumprimento das mesmas, informando a Direção de todo o trabalho desenvolvido, cooperando com a equipa que lidera de forma a obter a eficácia dos serviços. Zelará ainda pela saúde e bem-estar dos utentes, pela boa conservação e higiene do





equipamento, material de trabalho e das instalações, competindo-lhe ainda o registo de frequência diária dos utentes, colaborará e participará, em trabalho de equipa, nas reuniões de programação, organização e distribuição de atividades, bem como em outras de interesse para a Instituição. Velará ainda pelo cumprimento dos Regulamentos Internos.

3. ANIMADOR – organiza, coordena e ou desenvolve atividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos clientes no âmbito dos objetivos da instituição; acompanha e procura desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das pessoas, bem como proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão e realização, utilizando métodos pedagógicos e de animação; é responsável pelo planeamento, monitorização, avaliação e revisão das atividades socioculturais;
4. AJUDANTE DE AÇÃO DIRETA – colabora com o Animador na execução das atividades programadas; planeamento, monitorização, avaliação e revisão das atividades socioculturais; colabora no acolhimento do idoso e na avaliação do programa de acolhimento inicial; colabora com o Animador na implementação e avaliação dos Planos de Desenvolvimento Individuais; zela pela boa conservação e manutenção dos equipamentos/utensílios que utiliza; organiza, executa e apoia os idosos em atividades programadas; acompanha os idosos nas refeições; presta cuidados de higiene, administrando os banhos aos idosos; providencia pela manutenção das condições de higiene e salubridade das instalações e equipamentos afetos à resposta do centro de dia/convívio; procede à limpeza, desinfeção, arejamento e arrumação das instalações/equipamentos;
5. TRABALHADOR SERVIÇOS GERAIS - presta cuidados de higiene, saúde e conforto aos utentes/clientes, contribuindo para o seu bem-estar; procede à limpeza, desinfeção, arejamento e arrumação das instalações/equipamentos; zela pela boa conservação e manutenção dos equipamentos/utensílios que utiliza; assegura o transporte de alimentos e outros artigos; serve refeições.

### **Artigo 36º - Horário dos Trabalhadores**

O horário do pessoal afeto à resposta de Centro Dia será estipulado de acordo com o Contrato Coletivo de Trabalho aplicável à Instituição, e de acordo com as funções desempenhadas por cada trabalhador.

## **CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES**

### **Artigo 37º- Direitos e Deveres dos Clientes**

- 1- Constituem 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) A garantia que os seus dados pessoais sejam tratados com sigilo e confidencialidade e em obediência às obrigações decorrentes do RGPD, tendo estes direito ao respeito pela sua privacidade e preservação da identidade.
  - c) Que estes dados apenas sejam tratados para as finalidades que estiveram na origem da sua recolha, não lhes podendo ser dada qualquer utilização distinta.





- d) Que os dados pessoais tratados pela Instituição apenas sejam divulgados quando por motivos relacionados com as obrigações legais, com as necessidades inerentes à prestação do serviço e sempre que a defesa dos interesses vitais do utente ou de terceiros esteja em causa, não sendo divulgados a outros terceiros fora destes contextos.
- e) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- f) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecidos e serviços contratados;
- g) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- h) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- i) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- j) Utilizar os serviços e equipamentos disponíveis para as atividades em Centro de Dia.
- k) Solicitar a presença de um familiar sempre que necessário;
- l) Ter alimentação suficiente, com qualidade e de acordo com as suas necessidades;
- m) Ter acesso à ementa semanal;
- n) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- o) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

## 2- Constituem deveres dos clientes:

- a) Colaborar com a equipa de Centro de Dia na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- b) Respeitar e tratar com urbanidade e solicitude os restantes utentes, a instituição e seus representantes, bem como os trabalhadores e as demais pessoas que estejam ligadas ao Centro de Dia;
- c) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas
- d) Zelar pela conservação do espaço, material e equipamentos utilizados;
- e) Respeitar as regras de higiene e saúde estabelecidas e recomendadas, para interesse da sua saúde e dos outros clientes;
- f) Cumprir o pagamento dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido;
- g) Acatar as regras e normas estabelecidas pelo Regulamento Interno ou outras nele não previstas, mas aprovadas superiormente;
- h) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

## Artigo 38º - Direitos e Deveres da Família

### 1- Constituem direitos da família ou da pessoa responsável pelo idoso:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Que os dados pessoais dos familiares dos utentes do Centro Social e Paroquial da Borralha sejam tratados com sigilo e confidencialidade e em obediência às obrigações decorrentes do RGPD, tendo estes direitos ao respeito pela sua privacidade e preservação da identidade.



- c) Que estes dados apenas sejam tratados para as finalidades que estiveram na origem da sua recolha, não lhes podendo ser dada qualquer utilização distinta.
  - d) Que os dados pessoais tratados pelo Centro apenas sejam divulgados quando por motivos relacionados com as obrigações legais, com as necessidades inerentes à prestação do serviço e sempre que a defesa dos interesses vitais do utente ou de terceiros esteja em causa, não sendo divulgados a outros terceiros fora destes contextos.
  - e) Ser tratada com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - f) Usufruir da prestação de serviços e cuidados necessários à garantia de bem-estar físico e qualidade de vida do seu idoso;
  - g) Apresentar sugestões que visem o melhor funcionamento do Centro Social e Paroquial da Borralha e/ou a resposta social onde o idoso se encontra;
  - h) Apresentar reclamações por escrito e receber no prazo máximo de 5 dias a resposta à reclamação;
  - i) Ser atendida(o), conforme previsto neste Regulamento, assim como a aceder às informações constantes no Processo Individual do idoso;
  - j) Ser informado sempre que ocorrerem alterações no quotidiano normal do idoso;
  - k) A ser ouvida(o) antes da tomada de quaisquer decisões que lhes diga respeito ao idoso;
  - l) Ter acesso à ementa semanal;
  - m) Ser informada das normas e regulamentos vigentes.
- 2- Constituem deveres da família ou da pessoa responsável pelo idoso:
- a) Efetuar o pagamento das mensalidades até ao 10º dia de cada mês;
  - b) Cumprir e fazer cumprir todos os deveres contratuais e regulamentares;
  - c) Manter-se informado sobre a vida institucional do idoso;
  - d) Colaborar com o Diretor Técnico no acompanhamento dos serviços prestados aos idosos;
  - e) Deslocar-se ao Serviço de Saúde onde se encontre o idoso, em caso de acidente ou doença súbita deste, logo que contactado pela Instituição;
  - f) Apresentar declaração médica comprovativa da cura completa e/ou da inexistência de qualquer tipo de contágio sempre que se verificar doença grave ou contagiosa do idoso;
  - g) Ter comportamento moral e cívico que não incomode os idosos;
  - h) Tratar com respeito e dignidade os funcionários e os dirigentes da instituição;
  - i) Informar todas as alterações que se verifiquem relativamente à residência, telefone, médico de família, rendimentos e outros dados pessoais relevantes;
  - j) Não omitir nem falsear informações;
  - k) Acatar as regras e normas estabelecidas neste Regulamento Interno ou outras aqui não previstas, mas aprovadas superiormente;
  - l) Apresentar perante o Diretor Técnico sugestões, reclamações ou queixas que porventura entenda subscrever;
  - m) Nenhum familiar ou pessoa responsável tem o direito de repreender ou ter comportamento incorreto para com os funcionários ou idoso que frequente a Instituição, sob qualquer pretexto. Os casos em que se verifique qualquer anomalia ou incorreção de qualquer ordem deverão ser comunicados ao Diretor Técnico, que tomará as diligências adequadas para cada caso, de acordo com as normas vigentes.



### Artigo 39º - Direitos e Deveres da Instituição

#### 1- Constituem os direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) O Centro Social e Paroquial da Borralha tem direito a que os seus utentes e seus familiares tratem os dados de todos os seus trabalhadores, colaboradores, utentes e respetivos familiares, com sigilo e confidencialmente, não os divulgando por qualquer meio.
- c) É expressamente vedada a captação da imagem dos trabalhadores, colaboradores, utentes e respetivos familiares que se relacionem com o Centro.
- d) Desenvolver, com o respeito pelas normas legais aplicáveis, a adequada gestão da resposta;
- e) O apoio técnico da instituição de enquadramento (Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro);
- f) A interrupção da atividade da resposta, sempre que seja deliberado pela Direção, sendo o cliente e familiar/pessoa responsável avisado com a devida antecedência;
- g) Convocar o familiar/pessoa responsável para reuniões ordinárias e extraordinárias;
- h) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiar/pessoa responsável no ato da admissão;
- i) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- j) Ter acesso a toda a informação relevante para efeitos de cálculos;
- k) Ser informada pelo familiar/pessoa responsável de todas as atualizações dos dados prestados, sempre que se verifique qualquer alteração dos mesmos;
- l) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
- m) A lealdade e respeito por parte dos clientes, pessoa responsável e pessoas próximas do cliente;
- n) Exigir o bom estado do edifício e dos seus equipamentos, sob pena de solicitar à família ou responsável pelo cliente a devida reparação do dano;
- o) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- p) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes ou familiar/pessoa responsável, 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- Constituem os deveres da Instituição:

- a) Garantir o bom funcionamento da resposta social e assegurar o bem-estar das clientes e o respeito pela sua dignidade humana, promovendo a participação das mesmas na vida da Instituição;
- b) O Centro Social e Paroquial da Borralha compromete-se a tratar todos os dados dos seus utentes e familiares em obediência ao dever de sigilo e



confidencialidade e demais obrigações nos termos do Regulamento Geral de Proteção de Dados.

- c) A captação e divulgação da imagem dos seus utentes e familiares será feita apenas quando especiais razões pedagógicas, culturais ou de preservação da memória e do espírito de pertença, ou quando o tipo de evento o justifique, e sempre mediante prévio consentimento do titular dos dados.
- d) O Centro não reterá o Cartão de Cidadão ou Passaporte dos utentes ou seus familiares.
- e) Todos os trabalhadores e outros colaboradores ou terceiros que entrem em relação com o Centro estão obrigados ao dever de sigilo e confidencialidade no tratamento de dados pessoais.
- f) Assumir a responsabilidade pelos clientes desde a sua receção até à sua entrega/saída;
- g) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- h) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
- i) Desenvolver as atividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos clientes;
- j) Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
- k) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes;
- l) Manter os processos dos clientes atualizados;
- m) O Centro Social e Paroquial da Borralha obriga-se a cumprir as regras de sigilo profissional;
- n) Definir critérios que presidem a admissão dos utentes e atribuir prioridade às pessoas social e economicamente mais desfavorecidas ou desprovidas de estruturas familiares de apoio;
- o) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- p) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- q) Colaborar ativamente com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- r) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- s) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- t) Possuir Livro de Reclamações.

#### **Artigo 40º - Direitos e Deveres dos Trabalhadores**

Constituem direitos dos colaboradores:

- a) Ser respeitados e tratados com urbanidade pelos clientes e pessoas próximas;
- b) Frequentar ações de formação adequadas;
- c) Receber atempadamente a remuneração adequada.

Constituem deveres dos colaboradores:

- a) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;
- b) Colaborar nas tarefas de alimentação e nas atividades de animação/ocupação dos clientes;





- c) Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo Diretor Técnico com o devido enquadramento técnico.
- d) No tratamento dos clientes, deverão levar à prática uma acção isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
- e) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza.
- f) Todos os trabalhadores estão obrigados ao dever de sigilo e confidencialidade no tratamento de dados pessoais dos utentes.

### **Artigo 41º - Direitos e Deveres dos Voluntários**

Constituem direitos dos voluntários:

- a) Ser respeitado e tratado com urbanidade pelos clientes e pessoas próximas, a instituição e seus representantes, bem como pelos trabalhadores;
- b) Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
- c) Receber apoio no desempenho do seu trabalho;
- d) Ter condições de higiene e segurança na realização do seu trabalho na Instituição;
- e) Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do utente com quem trabalha.

Constituem deveres dos voluntários:

- a) Observar os princípios e normas inerentes à atividade, em função dos domínios em que se insere;
- b) Conhecer e respeitar estatutos e normas de funcionamento da Instituição;
- c) Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
- d) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário.
- e) Todos os voluntários estão obrigados ao dever de sigilo e confidencialidade.

### **Artigo 42º - Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes**

- 1- O Centro Social Paroquial da Borralha não se responsabiliza pela perda ou estrago de objetos de ouro ou outros que os clientes transportem de suas casas.
- 2- A instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os clientes lhe entreguem à sua guarda.
- 3- Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/ cliente e pelas pessoas que o recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.
- 4- Todos os clientes têm direito a um cacifo, onde podem guardar os seus pertences, do qual ficam com uma chave que ficará à sua responsabilidade.

### **Artigo 43º - Entrega da Chave do Domicílio**

Todos os clientes que pretenderem entregar a chave do seu domicílio à instituição, deverão entregá-la à pessoa responsável pelo Centro de Dia, que se obriga a mantê-la à sua guarda e a utilizá-la apenas para o apoio do utente em momentos de urgência.



#### **Artigo 44º- Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente**

- 1- Terá de ser feita com aviso de pelo menos 30 dias de antecedência por parte do cliente/ responsável por este. A não comunicação neste prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
- 2- Apenas é admitida a interrupção da prestação em Centro de Dia em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares.
- 3- O prazo máximo de interrupção aceite é de 6 meses para a situação de internamento hospitalar e de 1 mês para férias/acompanhamento de familiares.

#### **Artigo 45º- Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

O familiar/pessoa responsável pode denunciar imediatamente o contrato de prestação de serviços nos seguintes casos:

- 1- Morte do idoso;
- 2- Internamento prolongado do idoso;
- 3- Integração noutra resposta social.

#### **Artigo 46º- Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu familiar/pessoa responsável e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

- 1- Após a admissão do idoso é estabelecido um contrato escrito entre a Instituição e o cliente ou Familiar/Pessoa Responsável que é assinado em duplicado, por ambas as partes, sendo o original para a família e o outro anexo ao processo administrativo do cliente.
- 2- Qualquer alteração ao contrato é sujeito à aprovação de ambas as partes.
- 3- É garantida a confidencialidade dos dados recebidos e a sua utilização apenas destinada ao fim que se destina.

#### **Artigo 47º- Rescisão do contrato**

- 1- O Contrato pode ser rescindido, por anulação ou desistência ou por inadaptação do idoso à Instituição depois de esgotadas todas as possibilidades para uma adaptação positiva;
  - a) A parte interessada em rescindir o Contrato tem que o fazer por escrito com antecedência de 30 dias.
  - b) Em caso de desrespeito do estipulado na alínea anterior, o faltoso indemnizará a outra parte no valor de uma mensalidade.
  - c) Em casos especiais, devidamente fundamentados, poderá o Primeiro Outorgante, aceitar o fim do contrato sem o período de informação prévia referido na alínea a), do presente artigo.
- 2- A inscrição será suspensa por deliberação da Direção quando:
  - a) Se verificar o incumprimento culposo das disposições constantes no presente Regulamento;



- b) Se verificar ultrapassado o prazo de pagamento de duas mensalidades seguidas, sem motivo justificado;
  - c) Sempre que se verificar a ausência injustificada do cliente por um período de pelo menos 30 dias consecutivos.
  - d) Caso a inadaptação do idoso à Instituição interfira significativamente com o normal funcionamento da resposta onde está integrado.
- 3- Após a rescisão do contrato, o idoso perde todas as prioridades de admissão, pelo que, para efeitos de nova admissão, ficará sujeita à lista de espera, como se fosse um caso de primeira admissão.

#### **Artigo 48º- Vigência do contrato**

O Contrato de prestação de serviços só perdura enquanto houver necessidade por parte do cliente na prestação dos serviços de CENTRO DE DIA, vigorando pelo período de um ano, renovando-se automaticamente todos os anos, até que qualquer das partes o denuncie à outra, nos termos do estipulado no precedente artigo, caducando ainda, por falecimento do Terceiro Outorgante.

#### **Artigo 49º - Livro de Reclamações**

- 1- Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na Secretaria sempre que desejado, no período das 9h30 às 12h30 e das 14h00 às 18h30, nos dias úteis.
- 2- Existe ainda a possibilidade das reclamações serem apresentadas através da plataforma eletrónica em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt).

#### **Artigo 50º- Livro de Ocorrências**

Este Serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta Social.

### **CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **Artigo 51º- Avaliação**

- 1- O Projeto Educativo da Instituição, o Projeto de Animação Sociocultural e o Plano Anual de Actividades serão objecto de avaliação periódica, a determinar pela Direção da Instituição que aprova a respetiva avaliação.
- 2- As avaliações são dadas a conhecer aos Clientes e/ou seus Responsáveis em momento oportuno.

#### **Artigo 52º- Foro**

- 1- Em caso de **litígio de consumo**, definido nos termos do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, o consumidor pode recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente.



a) Sem prejuízo do disposto na legislação, nos estatutos e nos regulamentos a que as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo se encontram vinculadas, considera-se competente para resolução do litígio de consumo, a entidade de resolução alternativa de litígios de consumo do local da celebração do contrato de compra e venda do bem ou da prestação de serviços ou em alternativa a entidade de resolução alternativa de competência especializada, caso exista para o setor em questão.

b) Caso não exista entidade de resolução alternativa de litígios com competência no local da celebração do contrato ou a(s) existente(s) não se considere(m) competente(s) em razão do valor deste, o consumidor pode recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito em Lisboa, com o endereço eletrónico: [cniacc@unl.pt](mailto:cniacc@unl.pt) e disponível na página [www.arbitragemdeconsumo.org](http://www.arbitragemdeconsumo.org).

c) Para atualizações e mais informações, pode consultar o Portal do Consumidor em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt).

2- Em caso de outros conflitos o foro competente é o Tribunal Judicial da Comarca de Águeda, com expressa exclusão de qualquer outro.

### Artigo 53º- Seguro

Os clientes do Centro de Dia estão abrangidos por um seguro de acidentes pessoais – escolar – grupo.

### Artigo 54º - Partilha de Informação Pessoal

O Cliente ou seu representante autoriza o Centro Social Paroquial da Borralha à partilha da informação pessoal relevante para a prestação dos serviços, com os seus colaboradores, familiares ou até mesmo com outras entidades, de acordo com o cumprimento dos direitos definidos nas alíneas b), c) e d) do ponto 1 do artigo 37.º Direitos e Deveres dos Utentes.

### Artigo 55º- Lista de contactos de emergência

1- O Cliente obriga-se a indicar ao responsável pela resposta um contacto de emergência.

2 - A lista de contactos de emergência encontra-se afixada em local de acesso exclusivo à equipa da sala, garantindo a confidencialidade dos mesmos.

### Artigo 56º- Alterações ao regulamento

1- O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do Centro de Dia, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, ou sempre que as alterações à legislação aplicável assim o determinem, tendo como objetivo principal a sua melhoria.

2- Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a Direção do Centro Social e Paroquial da Borralha deverá 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 estes assistem, em caso de discordância dessas alterações.
- 3- Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social, no prazo de 30 dias antes da entrada em vigor.
  - 4- Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou pessoa responsável no ato de celebração do contrato de prestação de serviços. Não obstante, este está afixado em local visível nas instalações da Instituição.

#### **Artigo 57º- Integração de Eventuais Lacunas**

Todas as situações que verifiquem omissas no presente Regulamento Interno, serão objeto de análise e decisão por parte da Direção, de acordo com os Estatutos da Instituição e em concordância com a legislação aplicável.

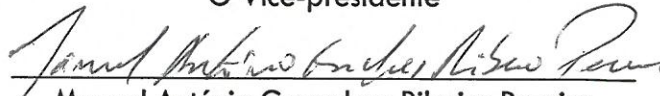
#### **Artigo 58º- Vigência do Regulamento Interno**

O presente Regulamento revoga o anterior e entra em vigor a 02 de setembro de 2024 tendo sido atempadamente aprovado pela Direção em 02 de julho de 2024.

O Presidente do Centro Social e Paroquial da Borralha

  
Padre Fábio Daniel Mota Freches

O Vice-presidente

  
Manuel António Gonçalves Ribeiro Pereira



REVISÃO	PONTOS REVISTOS		Pág (s).	Aprovação
Data	N.º	Descrição da Revisão	N.º (s).	
29-11-22	Artigo 2.º Legislação	Revista a legislação em conformidade com a que se encontra em vigor.	4	
	Artigo 6.º Serviços Prestados	Foram reformulados os pontos 1 e 2 de acordo com o Guião Técnico da Resposta de Centro de Dia que clarifica os serviços prestados.	6	
		Foi revista a redação do ponto 3 dado que em situações em que os serviços solicitados não sejam prestados pela resposta de Centro de Dia, ou em horários que a resposta de Centro de Dia se encontre encerrado (fins-de-semana e durante a semana no período compreendido entre as 18h00 e as 8h30), poderão os utentes usufruir da resposta social de SAD, desde que seja garantido o cumprimento da capacidade da resposta social.	6	
		Foi revisto o ponto 4 de modo a clarificar os serviços prestados e obrigatórios.	7	
	Artigo 8.º Condições de Admissão	Foram revistas as condições de admissão para clientes com menos de 65 anos.	7	
	Artigo 9.º Candidatura	Revista a alínea 2, dado que não é obrigatório a entrega de cópia do cartão de cidadão/bilhete de identidade, assim como a entrega de relatório médico comprovativo da situação clínica do idoso a não ser que este necessite de cuidados especiais.	7	
		Incluída a alínea 8 que indica os períodos de inscrição para os clientes extra acordo ou externos à Instituição.	8	
	Artigo 10.º Critérios Admissão	Revistos os critérios de seleção e priorização. Foi introduzido como critério, em caso de empate, a ordem de inscrição.	8	
		Introduzida a alínea 3 que define os critérios de admissão para os clientes extra acordo.	8	



REVISÃO	PONTOS REVISTOS		Pág (s).	Aprovação
Data	N.º	Descrição da Revisão	N.º (s).	
29-11-22	Artigo 11.º Admissão	*Foi incluído o prazo para dar a conhecer a decisão da admissão; *Foi clarificado quais as declarações de autorização que devem ser assinadas pelo cliente ou representante legal na admissão; *Foi incluído o conceito de comparticipação familiar.	9	
	Artigo 13.º Processo Individual do Cliente	Inserida a alínea e) que se refere à inclusão no processo administrativo da declaração sobre o conhecimento e autorização do tratamento dos dados pessoais.	10	
	Artigo 14.º Listas de Espera	Foram revistas todas as alíneas em conformidade com o procedimento atual da gestão da lista de espera.	10	
	Artigo 15.º Instalações Técnicas	Foram especificadas as áreas funcionais do Centro de Dia.	11	
	Artigo 16.º Horários de funcionamento	Incluído, na alínea 3, o horário de funcionamento dos serviços administrativos.	11	
		Foi eliminada a alínea que previa o eventual encerramento da resposta de Centro de Dia na última semana do mês de agosto para desinfeção das Instalações.	10	
	Artigo 18.º Critérios de Recepção e Entrega	Foram revistas as condições da recepção e entrega dos clientes.	12	
		Foi eliminado o ponto 3 que se referia a registar nas ocorrências as saídas do cliente da Instituição por iniciativa própria durante o dia.	12	
Artigo 19.º Entradas e Saídas de Visitas	Revistas todas as alíneas de acordo com o plano de contingência em vigor.	12		



REVISÃO	PONTOS REVISTOS		Pág (s).	Aprovação
Data	N.º	Descrição da Revisão	N.º (s).	
29-11-22	Artigo 20.º Pagamento da Mensalidade	Foi rectificado o horário da secretaria na alínea 1, assim como revista a alínea 4, que se refere à posição da Instituição perante ausências de pagamento superiores a 60 dias.	12	
		*Foi introduzido o termo participação familiar; *Foi revisto o ponto 4, relativo à falta de pagamento das mensalidades.		
	Artigo 21.º Tabela de Participações	Retificados os escalões de rendimentos de acordo com a Portaria 218D/2019 de 15 de julho (alínea 2).	13	
		Foi revista a alínea f) rendimentos prediais de acordo com a legislação em vigor.	14	
		Revista a alínea 12, dado que no caso da frequência de mais do que um elemento do mesmo agregado familiar haverá uma redução de 20% na mensalidade dos seguintes elementos deste agregado.	15	
		Foi revisto o ponto 13, dado que em período de férias e/ou situação de doença devidamente comprovada pelo médico, que implique a não frequência do cliente por um prazo igual ou superior a 15 dias seguidos, a participação familiar terá uma redução de 10% e não de 25%.	15	
		Foi revisto o ponto 21, dado que a alteração à tabela ou ao valor da participação familiar implica a revisão do Regulamento Interno, cujas alterações serão comunicadas com pelo menos trinta dias de antecedência	15	
		Incluída a alínea 22 que esclarece que as normas da participação familiar aplicam-se quer aos clientes abrangidos pelo Instituto da Segurança Social quer aos clientes extra acordo.	15	



REVISÃO	PONTOS REVISTOS		Pág (s).	Aprovação
Data	N.º	Descrição da Revisão	N.º (s).	
29-11-22	Artigo 22.º Montante e Revisão da Comparticipação Familiar	Foi incluído o índice de inflação no ponto 1.	15	
	Artigo 23.º Refeições	*Incluído o ponto 8 dado que a Instituição tem implementado um sistema de HACCP, transversal a todo o processo de alimentação, sujeito a monitorização mensal. Para além disso, são realizadas auditorias anuais a todo o sistema.	16	
	Artigo 29.º Maus-Tratos e Negligência	Revista a alínea 1 quanto aos procedimentos a adotar em situação de maus-tratos e negligência.	18	
	Artigo 30.º Transportes	Foi revisto o ponto 3 dado que deixou de estar previsto na comparticipação familiar/mensalidade a deslocação dos utentes casa-instituição e instituição casa. O valor consta no precário da Instituição e é revisto anualmente.	18	
	Artigo 33.º Direção Técnica	Foi adequada a redação conforme o disposto no ponto 2 da Norma XII do Guião Técnico do Centro de Dia.		
	Artigo 35.º Responsabilidade	Foi revisto o artigo de acordo com a legislação em vigor.	19	
	Artigo 47.º Rescisão do Contrato	Revistas as condições em que pode ser rescindido o contrato.	25	
	Artigo 49.º Livro de Reclamações	Incluída a possibilidade de apresentar as reclamações através da plataforma eletrónica.	26	
	Artigo 54.º Alterações ao Regulamento	Foi acrescentado que o Regulamento está afixado para consulta, em local visível, na Instituição.	28	
	Artigo 55.º Lista de Contactos de Emergência	Foi revista a alínea 2, de modo a garantir a proteção dos dados pessoais.	27	
Artigo 58.º Vigência do Regulamento Interno	Foi revista a redação do artigo.	28		



REVISÃO	PONTOS REVISTOS		Pág (s).	Aprovação
Data	N.º	Descrição da Revisão	N.º (s).	
01-07-24	Artigo 21º - Tabela de Comparticipações Familiares	Foi revista a tabela da alínea 5, de modo a remeter a comparticipação extrafamiliar pelo transporte para aquisição de bens e serviços para o preçário em vigor.	13	





O \_\_\_\_\_, cliente do Centro de Dia/ responsável pelo cliente de Centro de Dia \_\_\_\_\_ *(tirar o que não interessa)*, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir todas as normas atrás referidas.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_, de 20\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do cliente/responsável pelo cliente)

\_\_\_\_\_  
(Picotar)

O \_\_\_\_\_, cliente do Centro de Dia/ responsável pelo cliente de Centro de Dia \_\_\_\_\_ *(tirar o que não interessa)*, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir todas as normas atrás referidas.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_, de 20\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do cliente/responsável pelo cliente)



