

# ASSOCIAÇÃO PROGRESSIVA DE SANTO ANTÓNIO DO ALVA

Fundada em 30.03.1966

Instituição Particular Solidariedade Social – IPSS (D.R. III Série, nº10, de 13.01.1994)

## CENTRO DE DIA

### REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

|  |  |   |
|--|--|---|
| Rua da Capela, n.º1<br>Santo António do Alva<br>3400-576 Penalva de Alva |  | Tel. 238 691 253<br><a href="mailto:geral@apsaa.pt">geral@apsaa.pt</a><br><a href="http://www.apsaa.pt">http://www.apsaa.pt</a> |
|--|--|---|

## CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

### NORMA 1ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Associação Progressiva de Santo António do Alva, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra em 1 de abril de 2000, para a Resposta Social de Centro de Dia. Esta Resposta Social rege-se pelas seguintes normas:

### NORMA 2ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O Centro de Dia é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado:

- a. Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b. Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c. Guião da DGAS de dezembro de 1996 - Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
- d. Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contra ordenacional;
- e. Protocolo de Cooperação em vigor;
- f. Guião Técnico do Centro de Dia aprovado por Despacho do SEIS, de 29 de novembro de 1996, e publicado pela DGAS e dezembro de 1996;
- g. Contrato Coletivo de Trabalho celebrado entre a CNIS -Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade e a FNE - Federação Nacional da Educação e outros, publicado no BTE n.º 47 de 22 de Dezembro de 2022, e suas alterações publicadas nos Boletins do Trabalho e Emprego (BTE), n.º 20, de 29 de maio de 2023, e n.º 14, de 15 de abril de 2024, aplicáveis por força da Portaria de Extensão n.º 68/2025/1, de 28 de fevereiro, publicada no DR n.º 42/2025, Série I de 2025-02-28;
- h. Portaria 196 A - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas.

### NORMA 3ª - DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1.São destinatários do Centro de Dia as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na Norma 4ª.

## 2. Constituem objetivos do Centro de Dia:

- a. Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
- b. Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- c. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- d. Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- e. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- f. Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- g. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- h. Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- i. Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- j. Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- k. Promover os contatos sociais e potenciar a integração social;
- l. Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- m. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- n. Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- o. Promover relações com a comunidade e na comunidade;
- p. Dinamizar relações intergeracionais.

3. Esta resposta tem capacidade para 25 clientes de ambos os sexos e firmado com o Centro Distrital da Segurança Social de Coimbra para 25 clientes.

## NORMA 4<sup>a</sup> - CUIDADOS E SERVIÇOS

1. O Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a. Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
- b. Nutrição e alimentação, nomeadamente o almoço e o lanche;
- c. Administração de fármacos quando prescritos;

- d. Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.
- 2.O Centro de Dia pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:
- a. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
  - b. Cuidados de imagem;
  - c. Levar sopa para o jantar;
  - d. Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente;
  - e. Transporte;
  - f. Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
  - g. Outros em função das necessidades dos clientes, nomeadamente serviços de apoio domiciliário complementares.
- 3.Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis, incluindo a refeição ao fim de semana.

## CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

### NORMA 5ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão neste Centro de Dia:

- a. Vontade expressa pelo idoso em ser admitido como cliente;
- b. Idosos do sexo masculino ou feminino, a partir dos 65 anos, excecionalmente, de outras idades quando a saúde física e/ou mental o justifique;
- c. Não sofrer de doença impeditiva da frequência da resposta social;
- d. Parecer técnico da Diretora Técnica para análise e aprovação da Direção.

### NORMA 6ª - INSCRIÇÃO

1.Para efeito de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a. BI ou Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
- b. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
- c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
- d. Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
- e. Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;
- f. Comprovativos dos rendimentos do cliente e agregado familiar;
- g. Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;

2.A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos serviços administrativos da IPSS das 9h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira.

3.Em caso de dúvida, podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

4.Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

## NORMA 7ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1.Sempre que a capacidade de admissão não permita a admissão de todos os idosos inscritos, as admissões far-se-ão com os seguintes critérios de prioridade:

- a. Situação economicamente desfavorecida (ponderação 12);
- b. Situações de emergência social (ponderação 12);
- c. Frequência de outros serviços na instituição (ponderação 12);
- d. Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar os cuidados básicos (ponderação 12);
- e. Incapacidade por parte do idoso para satisfazer algumas necessidades básicas (ponderação 10);
- f. Risco de isolamento social (ponderação 10);
- g. Grau de autonomia e tipo de cuidados requeridos (ponderação 11) – subdividido em duas categorias não dependentes (ponderação 4) e parcialmente dependentes (ponderação 7);
- h. Residente na freguesia de Penalva de Alva e localidades limítrofes (ponderação 7);
- i. O cônjuge do idoso frequentar uma das respostas desenvolvidas pela instituição (ponderação 7);
- j. Possuir a data de inscrição mais antiga do Centro de Dia (ponderação 7).

2.Em caso de existirem vagas e não haver idosos residentes na freguesia em lista de espera, serão individualmente, consideradas propostas de admissão de idosos de outras freguesias limítrofes.

## NORMA 8ª - ADMISSÃO

1.Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico deste estabelecimento de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;

2.É competente para decidir o processo de admissão a Direção da Instituição;

3.Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de 15 dias;

4.Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;

5.Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;

6.Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria,

não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta ou pessoalmente.

7.Em caso de haver vaga sem acordo do Centro Distrital da Segurança Social de Coimbra a instituição estabelecerá os valores a aplicar por cada serviço, não ultrapassando o valor do custo real do cliente (valores disponíveis mediante consulta do anexo II).

## NORMA 9ª - ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES

1.O Programa de Acolhimento inicial dos novos clientes passa por um processo de integração do cliente sendo um período não superior a 30 dias. Neste período deve-se fomentar e facilitar os laços de amizade do novo cliente com as colaboradoras, permitindo assim um bom acolhimento. O acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:

- a. Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;
- b. Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
- c. Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
- d. Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados;
- e. Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente;

2.Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

## NORMA 10ª - PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1.Do processo individual do cliente consta:

- a. Identificação e contacto do cliente;
- b. Data de início da prestação dos serviços;
- c. Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d. Identificação e contacto do médico assistente;
- e. Identificação da situação social;
- f. Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g. Programação dos cuidados e serviços;
- h. Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- j. Exemplar do contrato de prestação de serviços;

2.O Processo Individual do Cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;

3.Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

## CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

### NORMA 11<sup>a</sup> - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O Centro de Dia funciona em regime diurno de Segunda a Sexta-feira das 07h30 às 17h30, com exceção dos Sábados, Domingos e Feriados que funciona das 07h30 às 14h00.

Nos dias 24 e 31 de Dezembro funciona das 7h30 às 15h30 e dia de Natal, 1 de Janeiro e dia de Páscoa o funcionamento desta é das 7h30 às 12h30.

### NORMA 12<sup>a</sup> - CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

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

$$RC = \frac{RAF}{12 \cdot D} \cdot N$$

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2.Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista 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. Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e. Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

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

- a. Do trabalho dependente;
- b. Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c. De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

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

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

- a. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b. O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- c. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e. Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares;

5. Para clientes que não tenham Acordo com o Centro Distrital da Segurança Social de Coimbra são aplicados os valores que constam no anexo II.

## NORMA 13ª - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

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

| Cuidados e serviços previstos da NORMA 4ª | Dias úteis | Fim-de-semana |
|---|------------|---------------|
| Apenas o previsto no n.º1                 | 12%        | 5%            |
| Serviços a) e b) do n.º2                  | 2,5%       | 2,5%          |
| Sopa para o jantar                        | 2,5%       | 2,5%          |

|   |  |  |
|---|--|--|
| Tratamento de Roupa   | 5%   |  |
| Higiene Habitacional  | 5%   |  |
| Transporte, disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia e Outros | A definir com base nas distâncias e na natureza do serviço |  |

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 12ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

3. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:

- a. É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
- b. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

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

5. Em caso de alteração à tabela em vigor os clientes são avisados com 30 dias de antecedência.

## NORMA 14ª - MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. Será aplicada uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal, quando um ou mais elementos do agregado familiar frequenta esta instituição;
4. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

## NORMA 15ª - PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 15 do mês seguinte, nos serviços administrativos da Instituição ou transferência bancária, pelo cliente, familiar ou responsável, salvo em situações excecionais, devidamente analisadas pela Direção;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

## CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

### NORMA 16ª - ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA

1. Aos clientes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um.
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Assistente Social, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os clientes do Centro de Dia podem ser incluídos.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes.
4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo.
5. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

### NORMA 17ª - ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste na confeção e administração das seguintes refeições: uma refeição principal, lanche e sopa para o jantar. O almoço é servido às 12h00 e o lanche às 16h00.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social;
3. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
4. Caso o idoso não queira a refeição, por motivo de ausência, deverá comunica-lo com a devida antecedência, no máximo até às 17h30 do dia anterior.

### NORMA 18ª - ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao cliente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O Centro de Dia procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins de semana, recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários, se necessário.

### NORMA 19ª - ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente.
2. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

## NORMA 20ª - CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM

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

## NORMA 21ª - TRATAMENTO DA ROUPA

As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente (até ao máximo de 5kg por semana).

## NORMA 22ª - TRANSPORTE

É facultado transporte de e para o domicílio do cliente quando este não resida perto da instituição, não tenha transporte próprio para se deslocar e quando o cliente não tenha autonomia para se deslocar sozinho.

O horário de ir buscar o cliente ao domicílio decorre entre as 8h30 e as 10h30 e de entrega ao domicílio entre as 16h00 e as 17h00.

## NORMA 23ª - PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

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

## NORMA 24ª - OUTROS SERVIÇOS

Poderão ainda ser realizados serviços de apoio domiciliário complementares ao Centro de Dia, nomeadamente, a higiene habitacional que se entende por arrumação e limpeza estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo (nomeadamente cozinha, quarto e casa de banho). São efetuadas consoante a necessidade do cliente e o contrato de serviço celebrado.

## CAPÍTULO V – RECURSOS

### NORMA 25ª - PESSOAL

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

### NORMA 26ª - DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Direção/Coordenação Técnica deste Serviço de Centro de Dia compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a

- responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Diretor/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por algum membro da Direção.

## CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES

### NORMA 27<sup>a</sup> - DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

1. São direitos dos clientes:
  - a. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
  - b. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - c. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
  - d. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
  - e. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
  - f. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  - g. Ter acesso à ementa semanal;
  - h. À inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
  - i. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
  - j. À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
2. São deveres dos clientes:
  - a. Colaborar com a equipa do Centro de Dia na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
  - b. Tratar com respeito e dignidade os funcionários do Centro de Dia e os dirigentes da Instituição;
  - c. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
  - d. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
  - e. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
  - f. Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Centro de Dia, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
  - g. Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

## NORMA 28ª - DIREITOS E DEVERES DOS FUNCIONÁRIOS

1. Direitos dos funcionários:
  - a. Exigir respeito pela sua identidade e personalidade;
  - b. Uma refeição por cada dia de trabalho realizado na instituição;
  - c. Vencimento de acordo com a tabela salarial do sector;
  - d. Direito às férias, de acordo com a Lei, e são escolhidas intercaladamente, de forma a não prejudicar o normal funcionamento da instituição.
2. Deveres dos funcionários nos termos da Lei do Trabalho em vigor:
  - a. Devem ter uma higiene pessoal e imagem cuidadas, nomeadamente as unhas curtas;
  - b. Utilizar conduta discreta quando se dirigem aos clientes;
  - c. Usar calçado e vestuário adequados e confortáveis à realização das atividades;
  - d. Zelar pela segurança e privacidade do cliente;
  - e. Respeitar e tratar com urbanidade a instituição, seus representantes e clientes, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam e entrem em relação com a entidade patronal;
  - f. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo e diligência;
  - g. Obedecer aos superiores hierárquicos, em tudo, o que respeita à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que as ordens e instruções daqueles contrariem os seus direitos e garantias;
  - h. Guardar lealdade à instituição, assim como, dever de sigilo profissional, nomeadamente, não divulgando informações que violem a privacidade daquela ou dos seus clientes;
  - i. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da instituição, particularmente, dos que lhe estiverem confiados;
  - j. Manter e aperfeiçoar permanentemente aptidões profissionais, designadamente, participando com interesse nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela instituição;
  - k. Cumprir as normas de saúde, higiene e segurança no trabalho;
  - l. Contribuir para maior eficiência dos serviços da instituição, de modo a assegurar o seu bom funcionamento;
  - m. Deve ser pontual, comparecendo ao serviço no horário que lhe foi designado;
  - n. As faltas devem ser justificadas de acordo com a Lei.

## NORMA 29ª - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São 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. À co-responsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
  - c. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;

- d. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
  - e. Ao 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 necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;
2. São deveres da Instituição:
- a. Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
  - b. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
  - c. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
  - d. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
  - e. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
  - f. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
  - g. Manter os processos dos clientes atualizados;
  - h. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

## NORMA 30<sup>a</sup> - NEGLIGÊNCIA/MAUS TRATOS AOS CLIENTES

1. Os maus-tratos poderão ser cometidos com intencionalidade ou por negligência.
2. Os maus-tratos intencionais são principalmente censuráveis, nomeadamente os que implicam ofensas, físicas, psicológicas, sexuais ou prejuízos patrimoniais.
3. Os maus-tratos cometidos sem intenção de fazer mal, por ignorância, incompreensão ou insensibilidade, como por exemplo, não facilitar o convívio do cliente com a família ou pessoas para ele significativas, não dar a atenção devida aos seus gostos, anseios, sofrimentos, medos, frustrações, descuidar aspetos da intimidade e da sensibilidade do cliente, da sua higiene e conforto, são também inaceitáveis, pela inconsideração, que implicam, de direitos e necessidades fundamentais da pessoa e pelas consequências nefastas que podem determinar.
4. Os maus-tratos podem ser cometidos por clientes sobre colaboradores ou outros clientes. A vítima tem o direito de reagir, desde que proporcionadamente e de forma pedagógica.
5. Para que exista uma boa intervenção é necessário compreender porque é que os clientes se tornam violentos ou praticam outras formas de maus-tratos.
6. Para facilitar uma queixa de maus-tratos ou negligência a Diretora Técnica deverá:
  - a. Ouvir o cliente com toda a atenção e confirmar tudo o que ele lhe disse, a fim de verificar se percebeu corretamente o que ele lhe contou;
  - b. Fazer perguntas que deem ao cliente a possibilidade de relatar tudo o que aconteceu. Evitar questões cuja resposta seja “sim” ou “não”;
  - c. Mostrar que acredita nos factos;

- d. Explicar ao cliente que a situação tem de ser comunicada à Direção da instituição;
- e. Explicar ao cliente que, eventualmente, mais pessoas terão que tomar conhecimento da situação, mas apenas as indispensáveis para garantir a sua segurança;
- f. Assegurar ao cliente que tudo o que ouviu será tratado de forma confidencial e com todo o respeito.
- g. Nos maus-tratos físicos e sexuais deve haver a deslocação a uma Unidade de Saúde ou de Medicina Legal. Nestes casos o cliente não deve tomar banho ou lavar a roupa usada na altura da agressão.
- h. Os clientes ou os seus representantes devem apresentar queixa à Diretora Técnica.

## NORMA 31<sup>a</sup> - NEGLIGÊNCIA/MAUS-TRATOS POR PARTE DAS COLABORADORAS

1. Quando uma funcionária pensa ou suspeita que uma colega sua não corresponde às necessidades de um ou mais clientes (é rude no trato, grita, desrespeita a privacidade), deve conversar com ela e posteriormente com o superior hierárquico.
2. Se vir um colega a maltratar um cliente:
  - a. Deve tentar acalmar o ambiente;
  - b. Pedir de forma firme e assertiva que o abusador altere o seu comportamento, não o tratar de forma humilhante nem tentar enfrentá-lo;
  - c. Se o comportamento do agressor se tornar violento e constitui uma ameaça, a sua prioridade deve ser proteger-se a si e aos outros do perigo e pedir ajuda;
  - d. Deve comunicar o caso ao superior hierárquico o mais rapidamente possível;
  - e. Escrever toda a informação na ficha de ocorrência, para não se esquecer de nenhum detalhe e para que este registo possa ser utilizado por técnicos de outras áreas que venham a intervir no caso.

## NORMA 32<sup>a</sup> - NEGLIGÊNCIA/MAUS-TRATOS AOS CLIENTES FORA DA INSTITUIÇÃO

1. É explicado ao cliente como deve proteger-se de situações de risco (por exemplo, evitando zonas isoladas) e o que fazer se tais situações ocorrerem.
2. No que respeita ao contexto familiar é avaliado:
  - a. As características da família;
  - b. O grau de consciência dos direitos e necessidades da pessoa idosa;
  - c. A qualidade do afeto;
  - d. O sentido de responsabilidade dos familiares em relação à pessoa idosa;
  - e. O possível desgaste que os familiares sentem face à situação;
  - f. A natureza e grau de limitações da pessoa e a sua capacidade de defesa.

## NORMA 34<sup>a</sup> - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes lhe entreguem à sua guarda;

2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / cliente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.

### NORMA 35<sup>a</sup> - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

### NORMA 36<sup>a</sup> - INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do Centro de Dia em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

### NORMA 37<sup>a</sup> - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do cliente;
2. Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

### NORMA 38<sup>a</sup> - LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição ou da Diretora Técnica sempre que solicitado, pelo cliente e/ou familiar.

### NORMA 39<sup>a</sup> - LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. 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;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção/Coordenação Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao Centro de Dia.

## CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS

### NORMA 40<sup>a</sup> - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

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

### NORMA 42<sup>a</sup> - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

### NORMA 43<sup>a</sup> - DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

Os clientes estão assegurados por um seguro de responsabilidade civil da exploração de Lares e Centro de Dia (1301003B-30) por período de vigência com uma cobertura de 25.000,00€. A garantia é extensiva aos danos decorrentes de intoxicação alimentar, por alimentos e bebidas servidos e/ou confeccionados nas instalações onde é exercida a atividade do segurado.

### NORMA 44<sup>a</sup> - ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 30 de julho de 2025.

Nota final – A cada cliente deve ser entregue ou facultado o acesso a um exemplar do presente regulamento.

O Presidente da Direção - \_\_\_\_\_

O Tesoureiro - \_\_\_\_\_

## ANEXO I

Eu, ....., contribuinte n.º ....., na  
qualidade de cliente/familiar do cliente<sup>(\*)</sup> do Centro de Dia declara que tomou conhecimento  
das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento.

Declaro ainda não ter qualquer dúvida sobre o mesmo e comprometo-me em cumprir ou fazer  
cumprir todas as normas nele referidas.

..... de ..... de 20.....

.....

(Assinatura do cliente)

(\*) – Caso se trate de um familiar a assumir a responsabilidade do contrato, indique o nome e n.i.f.  
do cliente e o grau de parentesco.

## ANEXO II

### 1. Montante máximo da comparticipação familiar

a) A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo médio real do cliente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área.

b) Considera-se custo médio real do cliente, aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação, e do número de clientes que frequentaram a resposta social nesse ano.

### 2. Custo médio real do cliente em 2018: 374,49€

### 3. Valor da prestação de serviços para clientes extra acordo:

| Cuidados e serviços previstos da NORMA 4ª   | Dias úteis   | Fim-de-semana |
|---|--|---------------|
| Apenas o previsto no n.º1   | 25% = 93,62€   | 10% = 37,45€  |
| Serviços a) e b) do n.º2  | 2,5% = 10,00€  | 2,5% = 10,00€ |
| Sopa para o jantar  | 2,5% = 10,00€  | 2,5% = 10,00€ |
| Tratamento de Roupa   | 5% = 19,00€  |               |
| Higiene Habitacional  | 5% = 19,00€  |               |
| Transporte, disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia e Outros | A definir com base nas distâncias e na natureza do serviço |               |

### 4. Valor da prestação de serviços de transporte para clientes:

| Destino              | Valor  |
|----------------------|--------|
| Avô                  | 8,00€  |
| Coimbra              | 55,00€ |
| Oliveira do Hospital | 8,00€  |
| Sobral Cid           | 55,00€ |
| Arganil              | 20,00€ |

## ADENDA AO REGULAMENTO INTERNO DO CENTRO DE DIA

10 de Setembro de 2020

### ANEXO II

#### 1. Montante máximo da comparticipação familiar

a) A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo médio real do cliente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área.

b) Considera-se custo médio real do cliente, aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação, e do número de clientes que frequentaram a resposta social nesse ano.

#### 2. Custo médio real do cliente em 2019: 309,23€

#### 3. Valor da prestação de serviços para clientes extra acordo:

| Cuidados e serviços previstos da NORMA 4ª   | Dias úteis   | Fim-de-semana |
|---|--|---------------|
| Apenas o previsto no n.º1   | 25% = 77,30€   | 10% = 31,00€  |
| Serviços a) e b) do n.º2  | 2,5% = 8,00€   | 2,5% = 8,00€  |
| Sopa para o jantar  | 2,5% = 8,00€   | 2,5% = 8,00€  |
| Tratamento de Roupa   | 5% = 15,50€  |               |
| Higiene Habitacional  | 5% = 15,50€  |               |
| Transporte, disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia e Outros | A definir com base nas distâncias e na natureza do serviço |               |

#### 4. Valor da prestação de serviços de transporte para clientes:

| Destino              | Valor  |
|----------------------|--------|
| Avô                  | 8,00€  |
| Coimbra              | 55,00€ |
| Oliveira do Hospital | 8,00€  |
| Sobral Cid           | 55,00€ |
| Arganil              | 20,00€ |

**ADENDA AO REGULAMENTO INTERNO DO CENTRO DE DIA**

1 de junho de 2022

**ANEXO II**

4. Valor da prestação de serviços de transporte para clientes:

| <b>Destino</b>                       | <b>Valor</b> |
|--------------------------------------|--------------|
| Avô                                  | 10,00€       |
| Coimbra                              | 60,00€       |
| Oliveira do Hospital                 | 10,00€       |
| Sobral Cid                           | 60,00€       |
| Arganil                              | 25,00€       |
| Galizes                              | 10,00€       |
| Tábua                                | 25,00€       |
| Nogueira do Cravo                    | 10,00€       |
| Coja                                 | 15,00€       |
| Acompanhamento em ambulância Coimbra | 20,00€       |

**ADENDA AO REGULAMENTO INTERNO DO CENTRO DE DIA**

1 de junho de 2023

**ANEXO II**

4. Valor da prestação de serviços de transporte para clientes:

| <b>Destino</b>       | <b>Valor</b> |
|----------------------|--------------|
| Avô                  | 15,00€       |
| Coimbra              | 80,00€       |
| Oliveira do Hospital | 15,00€       |
| Covões               | 80,00€       |
| Arganil              | 35,00€       |
| Galizes              | 15,00€       |
| Tábua                | 35,00€       |
| Nogueira do Cravo    | 15,00€       |

A todos estes valores, depois de 1h00 de espera, acresce o valo de 2,50€/hora.

|   |        |
|---|--------|
| Acompanhamento a Coimbra/Covões em transporte de ambulância | 30,00€ |
|---|--------|

**ADENDA AO REGULAMENTO INTERNO DO CENTRO DE DIA**

**ANEXO III**

1. Custo médio real do cliente em 2023: 398,31€

2. Valor da prestação de serviços para clientes extra acordo:

| <b>Serviços</b>      | <b>Dias úteis</b> | <b>Fim de semana</b> |
|----------------------|-------------------|----------------------|
| Refeição             | 30% = 119,50€     | 10% = 40,00€         |
| Tratamento de Roupa  | 6% = 24,00€       |                      |
| Higiene Pessoal      | 6% = 24,00€       | 10% = 40,00€         |
| Higiene Habitacional | 6% = 24,00€       |                      |
| Outros Serviços      | 32% = 127,45€     |                      |

Entrada em vigor a partir de 1 de julho de 2024.

Santo António do Alva, 3 de junho de 2024

Presidente da Direção

---

(José Francisco Ribeiro Lobo)

Tesoureiro

---

(Leonel Henriques da Fonseca)

**ADENDA AO REGULAMENTO INTERNO DO CENTRO DE DIA**

**ANEXO IV**

1. Custo médio real do cliente em 2024: 444,07€

2. Valor da prestação de serviços para clientes extra acordo:

| <b>Serviços</b>      | <b>Dias úteis</b> | <b>Fim de semana</b> |
|----------------------|-------------------|----------------------|
| Refeição             | 20% = 88,80€      | 10% = 44,40€         |
| Sopa para o jantar   | 2,5% = 13,32€     | 2,5% = 13,32€        |
| Tratamento de Roupa  | 5% = 22,20€       |                      |
| Higiene Pessoal      | 5% = 22,20€       | 5% = 22,20€          |
| Higiene Habitacional | 5% = 22,20€       |                      |
| Outros Serviços      | 45% = 199,83€     |                      |

Entrada em vigor a partir de 30 de julho de 2025.

Santo António do Alva, 30 de julho de 2025

Presidente da Direção

---

(José Francisco Ribeiro Lobo)

Tesoureiro

---

(Leonel Henriques da Fonseca)