

**ÍNDICE**

Capítulo I - DEFINIÇÃO E OBJETIVOS.....	2
Artigo 1.º - Âmbito de aplicação.....	2
Artigo 2.º - Definição.....	2
Artigo 3.º - Legislação aplicável.....	2
Artigo 4.º - Objetivos.....	2
Artigo 5.º - Serviços.....	2
Capítulo II - CANDIDATURA E ADMISSÃO.....	3
Artigo 6.º - Condições de Admissão.....	3
Artigo 7.º - Critérios de Seleção e Hierarquização.....	3
Artigo 8.º - Candidatura.....	3
Artigo 9.º - Gestão da Lista de Candidatos.....	4
Artigo 10.º - Decisão de Admissão.....	4
Artigo 11.º - Acolhimento de novos utentes.....	4
Artigo 12.º - Processo individual.....	5
Artigo 13.º - Processo Administrativo.....	5
Capítulo III - FUNCIONAMENTO.....	5
Artigo 14.º - Quadro de pessoal.....	5
Artigo 15.º - Direção Técnica.....	5
Artigo 16.º - Horário de Funcionamento.....	6
Artigo 17.º - Entrada e Saída de Visitas.....	6
Artigo 18.º - Entrada e Saída de utentes.....	6
Capítulo IV - PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS.....	6
Artigo 19.º - Cuidados de Higiene e conforto.....	6
Artigo 20.º - Alimentação.....	6
Artigo 21.º - Lavagem e tratamento de roupas.....	6
Artigo 22.º - Atividades de animação sócio cultural, ocupacionais.....	7
Artigo 23.º - Acompanhamento ao exterior/ ausências.....	7
Artigo 24.º - Transporte.....	7
Artigo 25.º - Articulação com os cuidados de saúde/administração de medicação.....	7
Artigo 26.º - Apoio Psicossocia/Fisioterapia/Psicologia.....	8
Artigo 27.º - Saúde/situações de emergência.....	8
Artigo 28.º - Depósito e guarda dos bens dos utentes.....	8
Artigo 29.º - Gestão de bens monetários.....	8
Artigo 30.º - Maus Tratos.....	8
Capítulo V - DIREITOS E DEVERES.....	9
Artigo 31.º - Direitos dos utentes.....	9
Artigo 32.º - Deveres dos utentes.....	9
Artigo 33.º - Direitos dos familiares ou da pessoa significativa.....	9
Artigo 34.º - Deveres dos familiares ou pessoa significativa.....	9
Artigo 35.º - Deveres da Instituição.....	10
Artigo 36.º - Direitos da Instituição.....	10
Artigo 37.º - Direitos dos trabalhadores da instituição.....	10
Artigo 38.º - Deveres dos trabalhadores da instituição.....	10
Artigo 39.º - Direitos dos voluntários.....	11
Artigo 40.º - Deveres dos voluntários.....	11
CAPÍTULO VI - FINANCIAMENTO DO SERVIÇO DE CENTRO DE DIA.....	11
Artigo 41.º - Sustentabilidade financeira.....	11
Artigo 42.º - Comparticipações familiar.....	11
Artigo 43.º - Conceito de Agregado Familiar.....	12
Artigo 44.º - Rendimentos do Agregado Familiar.....	12
Artigo 45.º - Despesas do Agregado Familiar.....	13
Artigo 46.º - Calculo do rendimento per capita.....	13
Artigo 47.º - Prova dos rendimentos e despesas fixas.....	13
Artigo 48.º - Apuramento do montante da Comparticipação familiar mensal.....	14
Artigo 49.º - Preçário de outros serviços prestados.....	14
Artigo 50.º - Comparticipação familiar máxima.....	14
Artigo 51.º - Redução da Comparticipação familiar.....	15
Artigo 52.º - Revisão anual da comparticipação familiar.....	15
Artigo 53.º - Forma de pagamento da comparticipação familiar mensal.....	15
Artigo 54.º - Situações Especiais.....	15
CAPÍTULO VII - CONDIÇÕES DE CONTRATUALIZAÇÃO.....	15
Artigo 55.º - Contrato de prestação de serviços de Centro de Dia.....	15
Artigo 56.º - Cessação do Contrato.....	15
Artigo 57.º - Caducidade.....	16
Artigo 58.º - Revogação por acordo das partes.....	16
Artigo 59.º - Suspensão ou resolução.....	16
Artigo 60.º - Denúncia do contrato.....	16
Artigo 61.º - Livro/ registo de reclamações.....	16
Artigo 62.º - Registos e Ocorrências.....	17
CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS.....	17
Artigo 63.º - Alterações ao regulamento.....	17
Artigo 64.º - Disposições complementares.....	17
Artigo 65.º - Casos Omissos e execução das normas.....	17
Artigo 66.º - Entrada em vigor.....	17





# Capítulo I

## DEFINIÇÃO E OBJETIVOS

### Artigo 1º

#### Âmbito de aplicação

1. O Centro Social Cultural e Recreativo da Freguesia de Avelãs de Cima possui acordo de cooperação para a Resposta Social de Centro de Dia celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro em 23/11/1992, e registado na Direção Geral de Ação Social, sob o nº 38/82, a folhas 136 e 136 verso, no livro das Associações de Solidariedade Social em 29.04.1982.
2. O presente Regulamento define as normas de funcionamento do Serviço de Centro de Dia que constitui uma resposta social do Centro Social, Cultural e Recreativo da Freguesia de Avelãs de Cima, cuja missão é a promoção do bem-estar da comunidade e dos seus clientes, proporcionando-lhes melhores condições de vida através da prestação de serviços de qualidade que favoreçam a equidade social.

### Artigo 2º

#### Definição

1. Entende-se por Centro de Dia (CD) uma resposta social desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção dos idosos no seu meio sociofamiliar.

### Artigo 3º

#### Legislação aplicável

- a) Guião Técnico DGSS de Centro de Dia, visa definir as regras reguladoras do funcionamento de CD;
- b) Decreto Lei nº 172-A/2014 de 14 novembro, que altera os estatutos das Instituições de Solidariedade Social;
- c) Despacho Normativo nº 196-A/2015 na redação atualizada, define os critérios regras e formas em que assenta o modelo específico de cooperação estabelecida entre o ISS, I.P. e as instituições de Solidariedade Social;
- d) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS, tem por finalidade regular as condições de trabalho;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor entre o MSSS, UMP, CNIPSS, que define a partilha de objetivos e interesses comuns e numa repartição de obrigações e responsabilidades das partes.

### Artigo 4º

#### Objetivos

Como principais objetivos do CD destacam-se:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
- c) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
- d) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- f) Apoiar os utentes e famílias na satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária, retardando ou evitando a sua institucionalização;
- g) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades e a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- h) Promover as relações com a comunidade e na comunidade;
- i) Promover contatos sociais e potenciar a integração social.

### Artigo 5º

#### Serviços

1. O CD proporciona aos seus utentes, em todos os dias úteis, os seguintes serviços (sujeitos a pagamento de acordo com tabela de comparticipação de CD – art.º 48):

#### Serviço Base:

- a) Alimentação (almoço e lanche) + atividades ocupacionais + administração de medicação de acordo com prescrição médica + articulação com os serviços de saúde + acompanhamento psicossocial;

#### O C.D. pode ainda assegurar outros serviços nomeadamente:

- b) Tratamento de roupa;
- c) Cuidados de higiene pessoal (2 banhos por semana);



- d) Pequeno almoço;
- e) Suplemento – Jantar

**2. Serviços complementares:**

- f) Transporte para frequência de Centro de Dia;
- g) Acompanhamento ao exterior com colaboradora (compras, consultas e exames médicos) –sujeito a autorização da direção;
- h) Serviço de cabeleireira.



## Capítulo II CANDIDATURA E ADMISSÃO

### Artigo 6º

#### Condições de admissão

1. O CD destina-se a pessoas de ambos os sexos com 65 anos ou mais anos. Poderão ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio deste serviço. O CD pode também destinar-se a pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situações de exceção, devidamente justificadas, relativamente a pessoas com dependência e/ou deficiência, ou com fatores de risco, que possam acelerar o degradar o processo de envelhecimento.

### Artigo 7º

#### Critérios de Seleção e Hierarquização

*(Definição dos critérios em IT02\_anexo – Seleção e hierarquização das candidaturas)*

São critérios de seleção e hierarquização (tabela em anexo):

- 1. Idosos com fracos recursos económicos; (0 a 4 pontos)
- 2. Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar cuidados básicos; (0 a 4 pontos)
- 3. Grau de dependência; (0 a 4 pontos)
- 4. Risco de isolamento social; (0 a 4 pontos)
- 5. Residência na área geográfica de intervenção da instituição; (0 a 3 pontos)
- 6. Frequência da instituição noutra resposta social; (0 a 3 pontos)
- 7. Antiguidade de inscrição na resposta pretendida; (0 a 4 pontos)
- 8. Condições de habitação que impossibilitam a permanência no domicílio mesmo com o apoio domiciliário; (0 a 4 pontos)
- 9. Outros aspetos relevantes. (0 a 3 pontos)

### Artigo 8º

#### Candidatura

1. A candidatura será apresentada pela pessoa interessada, familiar ou pessoa significativa, na secretaria do Centro Social Cultural e Recreativo da Freguesia de Avelãs de Cima, para efeitos de registo cronológico.

Deverão ser apresentados os seguintes documentos:

- ▶ Dados do bilhete de identidade ou cartão de cidadão do candidato, familiar e/ou pessoa significativa, quando necessário;
- ▶ Dados do cartão de beneficiário da segurança social do candidato, familiar e/ou e pessoa significativa, quando necessário;
- ▶ Dados do cartão serviço nacional de saúde ou de subsistemas a que a candidato pertença;
- ▶ Dados do cartão de identificação fiscal do candidato, familiar e/ou pessoa significativa, quando necessário;
- ▶ Relatório médico relativo a quaisquer situações de dependência do candidato ou outras situações relevantes;
- ▶ Documentação adequada e credível, designadamente de natureza fiscal, sobre a situação patrimonial, rendimentos e despesas mensais fixas, quer do candidato, quer do seu agregado familiar;
- ▶ Declaração assinada pelo candidato em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo do candidato.
- ▶ Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos, como seja certidão de sentença judicial que determine o acompanhamento de maior.



2. Após a receção e registo da candidatura, os serviços administrativos remeterão a documentação apresentada para a Diretora Técnica do CD, tendo em vista a seleção e decisão, no caso de admissão e organização do respetivo processo individual. Caso não exista vaga este processo é remetido por ordem cronológica para lista de espera.

## Artigo 9º

### Gestão da Lista de Candidatos

1. Os dados dos candidatos são inseridos na lista de candidatos, a pontuação é atribuída de acordo com os critérios de seleção e hierarquização, estipulados no artigo 7º do presente regulamento.
2. A comunicação ao candidato, familiar e/ou pessoa significativa da sua situação na lista de candidatos é feita de acordo com os seguintes parâmetros:
  - 0- 8:** Não prioritário
  - 9-16:** Pouco prioritário
  - 17-23:** Prioritário
  - 24-33:** Muito prioritário
3. A atualização da lista de candidatos deve ser realizada, sempre que se verifique uma das seguintes situações: integração em resposta social, comunicação de desistência ou comunicação de falecimento.
4. Efetua-se a atualização da lista de espera, contactando todos os candidatos a averiguar se se mantêm ainda interessados em ingressar na resposta social e as condições em que foram selecionados ainda são as mesmas, ou será necessário proceder-se a uma nova avaliação dos requisitos.
5. Caso seja necessário rever os requisitos iniciais dos candidatos, a organização deverá executar num prazo máximo de 15 dias úteis, a respetiva atualização da situação dos candidatos inscritos e sua nova hierarquização.

## Artigo 10º

### Decisão de Admissão

1. A admissão é da competência da Direção do Centro Social Cultural e Recreativo da Freguesia de Avelãs de Cima que, para o efeito, terá em consideração os resultados da análise da ficha de candidatura, constando obrigatoriamente da mesma, um parecer elaborado pelos técnicos da instituição.
2. Da decisão será dado conhecimento ao candidato, familiar e/ou pessoa significativa, no prazo de três dias.
3. Os candidatos 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 utente, familiar e/ou pessoa significativa, através de Carta de Admissibilidade/ Não Admissibilidade.
4. Sempre que as circunstâncias tal aconselhem ou permitam, será solicitado aos familiares e/ou pessoa significativa que assumam a obrigação de acompanhar e apoiar a prestação de serviços da resposta social.
5. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização do Diretor Técnico/ Técnico de Serviço Social, sujeita a posterior confirmação da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações. A grande urgência será analisada caso a caso, em função da situação concreta, resultando de um conjunto de ocorrências excecionais e imprevisíveis.
6. Após a decisão de admissão do candidato, proceder-se -à á 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.
7. A admissão é registada na instituição em livro próprio.

## Artigo 11º

### Acolhimento de novos utentes

1. O acolhimento inicial é efetuado pela Diretora Técnica, ou por quem esta designar para os acolher, assim como à família, e/ou pessoa significativa, dando a conhecer os espaços do CD a utilizar pelo utente, facultando informações sobre os procedimentos a nível diário, de forma a prestar um acolhimento de maior proximidade e atenção a cada um. A sua receção é realizada com base numa data acordada previamente com a família.



*file:*  
*[Handwritten signatures]*

2. Será feita apresentação do utente aos outros utentes, ao pessoal técnico e auxiliar.
3. É elaborado um relatório final sobre o processo de integração e adaptação, do qual é dado conhecimento ao familiar/significativo/utente.
4. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente, procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao utente, familiar e/ou pessoa significativa de rescindir o contrato.
5. Sempre que as circunstâncias o aconselhem ou permitam será solicitado aos familiares ou pessoa significativa responsáveis pelo acolhimento, que assumam a obrigação de apoiar a pessoa a acolher durante os primeiros dias no CD.

### **Artigo 12º**

#### **Processo individual**

1. Do processo individual constarão os seguintes documentos:
  - ▶ Ficha de Candidatura;
  - ▶ Ficha de Avaliação da Candidatura;
  - ▶ Dados dos documentos do Cliente (B.I. ou Cartão de Cidadão, Cartão de Utente, Cartão de Contribuinte, Cartão da Segurança Social, Declaração de IRS ou comprovativo de Reforma; caderneta (s) predial (ais);
  - ▶ Declaração Médica;
  - ▶ Programa de Acolhimento Inicial e sua avaliação;
  - ▶ Lista de Pertences;
  - ▶ Plano Individual (PI) e suas revisões;
  - ▶ Contrato de prestação de serviços;
  - ▶ Plano de Cuidados;
  - ▶ Outros elementos considerados relevantes.
2. O serviço deve manter atualizado o processo individual, cujos dados são confidenciais e de acesso restrito.

### **Artigo 13º**

#### **Processo Administrativo**

1. Do processo administrativo deverá constar:
  - a) A identificação do utente com nome, sexo, data de nascimento, estado civil, nacionalidade e elementos de identificação;
  - b) A data de entrada e de saída e o motivo desta;
  - c) Nome, endereço e telefone do significativo a contactar em caso de necessidade;
  - d) Mensalidade aplicada aos serviços prestados;
  - e) Montante da comparticipação familiar e identificação do responsável ou responsáveis pelo respetivo pagamento;
  - f) Outras informações de interesse.
2. O processo administrativo será registado em ficheiro informático do programa de gestão de utentes.

## **Capítulo III**

### **FUNCIONAMENTO**

#### **Artigo 14º**

##### **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal afeto ao CD, encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, categoria profissional e horário realizado.

#### **Artigo 15º**

##### **Direção Técnica**

O CD é coordenado por um Diretor Técnico que, em conjunto com a encarregada de serviços, supervisiona a prestação do serviço.



## **Artigo 16º**

### **Horário de funcionamento**

1. O CD funciona das 08h00 às 19h00 durante os 5 dias da semana (segunda a sexta), excepcionalmente prestamos serviço de alimentação ao fim de semana e feriados.
2. O secretariado está aberto, nos dias úteis das 9h30 às 13h00 e das 13h30 às 18h30.

## **Artigo 17º**

### **Entrada e saída de visitas**

1. Os utentes devem comunicar com o exterior, nomeadamente via telefónica e receber visitas, nos termos expressos no presente regulamento.
2. As visitas aos utentes deverão efetuar-se preferencialmente das 14h00 às 16h00 e das 17h00 às 19h00, sempre mediante registo de entrada e saída em programa informático. Fora destes períodos poderão ocorrer visitas excecionais com a autorização da Diretora Técnica.
3. São deveres dos visitantes: Respeitar as regras instituídas e respeitar o normal funcionamento da instituição, respeitando a intimidade do utente e a sua vontade, e não perturbando o silêncio.

## **Artigo 18º**

### **Entrada e saída de utentes**

1. Sempre que o cliente se ausente do CD, deve respeitar as seguintes normas:
  - a) Nas saídas diárias, o utente deve informar a instituição da sua comparência/ ou não comparência nas refeições;
  - b) Nas saídas diárias, acompanhado por familiares ou amigos, o acompanhante deve assinar o documento de saída.

## **Capítulo IV**

# **PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS**

### **Artigo 19º**

#### **Cuidados de higiene e conforto/ serviço de cabeleireira**

1. O CD, através dos seus técnicos e colaboradores de apoio, disponibiliza cuidados básicos de higiene e conforto aos seus utentes, devidamente identificados em formulário próprio – Plano de Cuidados.
2. Sem prejuízo do número anterior, será especialmente incentivada a autossatisfação das necessidades no apoio e acompanhamento dos utentes, de forma a promover a independência e autonomia individuais, bem como a afirmação pessoal.
3. O CD disponibiliza o serviço de cabeleireira, uma vez por semana. Este serviço não está incluído no valor da mensalidade, sendo os preços estipulados pela prestadora de serviços e pagos diretamente à mesma.

### **Artigo 20º**

#### **Alimentação**

1. O CD disponibiliza alimentação adequada e saudável aos seus utentes. É constituída pela refeição do pequeno-almoço, almoço e lanche.
2. A dieta alimentar é organizada pela responsável com competências na área alimentar, com o devido cuidado nutricional, adaptada aos utentes. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
3. As refeições são disponibilizadas entre as 8h00 e as 9h30 – pequeno-almoço, 12h00 e as 13h30– almoço e entre as 16h00 e as 17h00 - lanche, podendo antecipar-se ou atrasar-se em face de constrangimentos inesperados dos serviços.

### **Artigo 21º**

#### **Lavagem e tratamento de roupas**

1. Sempre que o utente usufrua de lavagem e tratamento de roupa, o serviço é realizado pelos serviços de lavandaria da instituição.



2. A roupa será marcada com uma etiqueta de identificação sendo responsabilidade do utente, do familiar ou da pessoa significativa.
3. O tratamento de roupa é efetuado na instituição, sendo transportada para o Centro de Dia pelo prestador de serviço.

### **Artigo 22º**

#### **Atividades de animação sócio cultural, lúdicas, recreativas e ocupacionais**

1. Existe um plano anual de atividades para CD, elaborado no final de cada ano civil, que se encontra afixado em local visível, após aprovação em Assembleia Geral.
2. Existe um plano semanal de atividades para CD de harmonia com o plano de atividades anuais, são dinamizadas pela equipa técnica.
3. Estas atividades visam promover a qualidade de vida do utente e a sua participação em atividades que promovam a comunicação, convivência e ocupação dos tempos livres, assim como as ligações intergeracionais com utentes de outras respostas sociais e interinstitucionais.
4. Os utentes serão informados antecipadamente dos passeios ou deslocações proporcionadas pelo CD, sendo respeitada a vontade dos mesmos, porém condicionado à disponibilidade dos transportes.
5. Os passeios poderão ser gratuitos, ou ser devida uma comparticipação, devendo esta situação ser previamente informada ao utente/familiar ou pessoa significativa.
6. Todos os familiares ou pessoa significativa que não concordem que o utente participe nas atividades, sejam na instituição ou no exterior, devem entregar uma autorização para o efeito.

### **Artigo 23º**

#### **Acompanhamento ao exterior/ ausências**

1. O CD assegura o acompanhamento dos utentes ao exterior, sempre que solicitado pelo mesmo, familiar e ou pessoa significativa, o serviço é pago ao quilómetro de acordo com a tabela referida no artigo 48º, e de acordo com a disponibilidade dos recursos humanos.
2. Compromete-se cada utente, familiar ou pessoa significativa a comunicar os períodos de ausência (mais de 1 dia) dos utentes da instituição à Direção Técnica. Deverá ser registada a sua ausência em programa informático em uso na instituição.

### **Artigo 24º**

#### **Transporte**

1. É garantido o transporte aos utentes entre a instituição e o seu domicílio, no horário de manhã e da tarde.
2. Os horários, e itinerários são organizados pela instituição.
3. O utente, família ou pessoa significativa, bem como a instituição têm o dever de informar sempre que haja alguma alteração relativa ao transporte.

### **Artigo 25º**

#### **Articulação com os cuidados de saúde/ administração de medicação**

1. Desde que solicitada é garantida aos utentes a prestação de cuidados de saúde (em articulação com os serviços do Centro de Saúde Local).
2. As colaboradoras da instituição poderão acompanhar o utente na prestação de alguns cuidados básicos de saúde apenas em situações de urgência, cabendo aos técnicos de saúde a monitorização e controlo.
3. A medicação é preparada pelo utente, familiar, ou pessoa significativa, e é administrada na instituição pela responsável de Centro de Dia e/ou Diretora Técnica, sempre que solicitado. No entanto obriga à entrega de cópia da prescrição médica, onde consta o nome do utente e a posologia. É da responsabilidade do utente, familiar /ou pessoa significativa manter atualizada a referida prescrição médica.
4. Será obrigatória o preenchimento de uma declaração por parte do utente, familiar ou pessoa significativa, mediante a qual autoriza a encarregada de CD de administrar a medicação de acordo com a prescrição médica entregue.



2. Em casos excepcionais em que não haja familiares ou pessoa significativa para apoio na preparação da medicação, esta preparação será executada pela Diretora Técnica de CD, sempre de acordo com a prescrição médica facultada pelo médico de família.
3. São da responsabilidade de cada utente, familiar ou pessoa significativa as despesas efetuadas com a assistência médica e medicamentosa.

### **Artigo 26º**

#### **Apoio Psicossocial/Fisioterapia/Psicologia**

1. Identificar, diagnosticar, analisar e avaliar diferentes domínios, contextos, situações, problemas e comportamentos sobre os quais seja necessário intervir, com o objetivo de definir estratégias, métodos e técnicas de intervenção face a cada situação diagnosticada;
2. Contribuir para uma efetiva comunicação intrainstitucional na relação com o utente e seus familiares.
3. É prestado apoio no âmbito da fisioterapia e psicologia, perante disponibilidade da técnica e de acordo com a avaliação diagnóstica de intervenção.

### **Artigo 27º**

#### **Saúde/ situações de emergência**

1. Sempre que o utente se encontre doente, as colaboradoras devem contactar de imediato a Diretora Técnica a qual contactará de imediato o responsável pelo utente;
2. Em caso de situações de emergência, as colaboradoras deverão contactar de imediato o INEM, de modo a que o utente seja socorrido imediatamente. Apenas após contactar com o INEM, deve a Diretora Técnica informar a família acerca da ocorrência;
3. Os familiares e/ou pessoa significativa devem manter os contactos telefónicos atualizados, para que sempre que haja uma situação de urgência, estes possam ser contactados e comparecer o mais rapidamente possível, para acompanhar devidamente o idoso;
4. A família, ou pessoa significativa, devem manter a Instituição, informada, se possível com apresentação de relatórios médicos de todo o tipo de doença e sintomas do utente, e respetivos cuidados a tomar.

### **Artigo 28º**

#### **Depósito e guarda dos bens do utente**

1. A instituição não se responsabiliza por dinheiro, valores ou objetos dos utentes que não tenham sido entregues à sua guarda.
2. A instituição responsabiliza-se apenas pela listagem de pertences do utente e atualização dos mesmos, em formulário próprio, o que faz parte integrante do processo individual do utente.
3. Qualquer alteração à lista de pertences terá que ser informado por parte do utente, familiar ou pessoa significativa.

### **Artigo 29º**

#### **Gestão de bens monetários**

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes, quando efetuada pela instituição é acordada previamente no ato de admissão e da responsabilidade do setor administrativo.
2. Os movimentos dos bens monetários dos utentes são efetuados mediante registo pelo responsável do processo, em documento próprio.

### **Artigo 30º**

#### **Maus tratos**

1. É expressamente proibidos maus tratos, abusos ou negligências (violação da integridade física, integridade psíquica, princípio de autonomia e dos direitos fundamentais) a utentes, familiares, pessoa significativa e colaboradores.
2. Quando for verificada a ocorrência de maus tratos, abusos ou negligências, qualquer colaborador da instituição deverá proceder em conformidade com instrução de trabalho ITS.05.07, preenchendo desde logo a ficha de registo de ocorrências.



3. Dependendo da gravidade da situação o diretor técnico pode tomar medidas imediatas (situações menos graves) ou remeter a questão para o (a) Presidente da Direção. Em casos mais graves deverá sinalizar a situação para as entidades competentes.

## **Capítulo V**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **Artigo 31º**

##### **Direitos dos utentes**

Aos utentes de Centro de Dia é assegurado:

- O respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- A guarda da chave do domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao colaborador responsável pelo transporte do utente;
- A prestação dos cuidados solicitados e contratados para a cobertura das necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia e independência do utente;
- Direito a ser ouvido quanto às suas necessidades e expectativas;
- Direito a ser respeitado no que diz respeito à sua etnia, orientação sexual, idade, sexo, língua, cultura e religião;
- Direito de ver respeitadas a confidencialidade das informações;
- Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- Ver garantida a proteção dos dados individuais dos utentes, pessoa significativa ou representante legal.

#### **Artigo 32º**

##### **Deveres dos utentes**

São deveres dos utentes:

- Colaborar com os colaboradores da instituição na medida das suas possibilidades;
- Efetuar o pagamento dos serviços prestados de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- Tratar com urbanidade os colaboradores;
- Respeitar o estabelecido pelo presente regulamento e outras normas da instituição;
- Comunicar ao serviço, atempadamente, as suas ausências;
- Participar de modo ativo no quotidiano da Instituição, apresentando sugestões, queixas e reclamações que julguem convenientes.

#### **Artigo 33º**

##### **Direitos dos familiares ou pessoa significativa**

Constituem direitos dos familiares ou pessoa significativa:

- Ser informado sobre o processo do utente, mediante contato pessoal a realizar pela Diretora Técnica;
- Colaborar, quando solicitado, com a equipa técnica no estabelecimento de estratégias que visem melhores condições dos serviços prestados ao utente;
- Contatar a instituição sempre que considerar oportuno;
- Colaborar e complementar no apoio e acompanhamento direto do utente a serviços diferenciados de saúde (consultas médicas e de especialidade);
- Efetuar visitas dentro dos horários estabelecidos;
- Ver garantida a proteção dos dados individuais dos utentes, pessoa significativa ou representante legal.

#### **Artigo 34º**

##### **Deveres dos familiares ou pessoa significativa**

Constituem deveres da pessoa significativa ou representante legal:

- Prestar todas as informações com verdade e lealdade à instituição, nomeadamente, no que respeita aos seus rendimentos, para efeitos de apuramento da comparticipação familiar;
- Respeitar todos os colaboradores e outras pessoas afetas à instituição;
- Colaborar com a equipa técnica na resolução de problemas referentes ao utente, apoiando-o no sentido da melhor integração e adaptação à instituição;
- Providenciar para o utente a lista de pertences que forem solicitados pela Diretora Técnica e proceder sempre à sua entrega na instituição;
- Proceder ao pagamento pontual da mensalidade a que está obrigado para a frequência na instituição;



- f) Os familiares ou pessoa significativa, comunica à instituição sempre que se ausentar da sua residência habitual e deixando contacto ou indicando outra pessoa a contactar em caso de necessidade;
- g) Cumprir o presente regulamento interno.



### **Artigo 35º**

#### **Deveres da instituição**

São deveres da instituição:

- a) Prestar os serviços constantes no contrato de prestação de serviços do utente;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais idóneos e com formação e qualificação adequadas;
- c) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utilizadores;
- d) Manter os ficheiros dos colaboradores e dos utentes atualizados;
- e) Garantir a confidencialidade dos elementos e informações constantes do processo individual de natureza pessoal ou familiar, encontrando-se todos os colaboradores vinculados ao dever de sigilo;
- f) Dispor de um livro de reclamações;
- g) Manter devidamente atualizados os valores das comparticipações e respetivas condições de prestação dos serviços;
- h) Garantir a proteção dos dados individuais dos utentes, familiares ou pessoa significativa e colaboradores.

### **Artigo 36º**

#### **Direitos da instituição**

- a) Receber as mensalidades contratualizadas em devido tempo;
- b) Ver respeitados os seus colaboradores;
- c) Ver cumpridos os regulamentos e normas internas da instituição;
- d) Ser informada pelo utente, familiares ou pessoa significativa de qualquer fato que interfira na prestação normal do serviço.

### **Artigo 37º**

#### **Direitos dos trabalhadores da instituição**

- a) Disporem de boas condições de trabalho, de higiene, segurança e proteção à saúde;
- b) Auferirem mensalmente a retribuição salarial;
- c) Ser indemnizado dos prejuízos resultantes de acidentes de trabalho e doenças profissionais;
- d) Terem acesso a cursos de formação, reciclagem e aperfeiçoamento que sejam de reconhecido interesse, desde que não prejudiquem o normal funcionamento da instituição;
- e) Obterem certificados do tempo de serviço, conforme a legislação em vigor;
- f) Realizarem um exame médico anual proporcionado pela instituição;
- j) Ver garantida a proteção dos dados individuais dos utentes, pessoa significativa ou representante legal.

### **Artigo 38º**

#### **Deveres dos trabalhadores da instituição**

- a) Observar o disposto no contrato de trabalho e nas disposições legais e convencionais que o regem;
- b) Respeitar e tratar com urbanidade a entidade patronal, seus representantes e clientes, superiores hierárquicos, colegas de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a instituição;
- c) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade e exercer com zelo e dedicação o trabalho que lhe seja confiado;
- d) Obedecer à direção da instituição, e aos responsáveis hierarquicamente superiores em tudo quanto respeite à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que as respetivas ordens ou instruções se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias;
- e) Guardar lealdade à instituição, designadamente não divulgando informações relativas à instituição ou aos seus clientes, salvo no cumprimento de obrigações legalmente instituídas;
- f) Zelar pela preservação e uso adequado de bens, instalações e equipamentos da instituição ou dos seus clientes;
- g) Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços prestados pela instituição e para a melhoria do respetivo funcionamento, designadamente participando com empenho nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela instituição;



- h) Zelar pela sua segurança e saúde, submetendo-se, nomeadamente, ao exame médico anual e aos exames ocasionais promovidos pela instituição.

### Artigo 39º

#### Direitos dos voluntários

- Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
- Ter acesso a programas de formação inicial e contínua;
- Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;
- Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
- Participar nas decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
- Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e certificação;
- Acordar com a instituição, um programa de voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar.

### Artigo 40º

#### Deveres dos voluntários

##### Para com os destinatários:

- Respeitar a vida privada e a dignidade da pessoa;
- Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais;
- Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
- Usar de bom senso na resolução de assuntos imprevistos, informando os respetivos responsáveis;
- Atuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais;
- Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do destinatário;
- Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário.

##### Para com a instituição:

- Observar os princípios e normas inerentes à atividade, em função dos domínios em que se insere;
- Conhecer e respeitar estatutos e funcionamento da instituição, bem como as normas dos respetivos programas e projetos;
- Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
- Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
- Participar em programas de formação para um melhor desempenho do seu trabalho;
- Dirimir conflitos no exercício do seu trabalho voluntário;
- Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário;
- Não assumir o papel de representante da instituição sem seu conhecimento ou prévia autorização;
- Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua atividade;
- Informar a instituição, com a maior antecedência possível sempre que pretenda interromper ou cessar o trabalho voluntário.

## CAPÍTULO VI FINANCIAMENTO DO SERVIÇO DE CENTRO DE DIA

### Artigo 41º

#### Sustentabilidade financeira

O custo de funcionamento do CD é suportado, de forma interdependente e equitativa, pelos clientes e suas famílias, pela própria Instituição e pelo Estado.

### Artigo 42º

#### Comparticipação familiar

Comparticipação familiar, é um montante variável, a suportar pelos utentes, e/ou famílias, devido pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para a resposta social em CD, a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar.





### **Artigo 43º**

#### **Conceito de Agregado Familiar**

1. Para além do utente da resposta social integra o agregado familiar, sem prejuízo do disposto no n.º 3.2., o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

2. Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

### **Artigo 44º**

#### **Rendimentos do Agregado Familiar**

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De pensões;
- 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;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

2. Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante de aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.

3. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), no ponto 1, as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

4. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso de prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

4. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou da certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportada a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

5. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor predial for superior a 390 vezes o valor de Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

6. Consideram-se rendimentos capitais, os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do ponto seguinte.



7. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar, sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

8. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

### Artigo 45º

#### Despesas fixas o Agregado Familiar

1. Para efeitos de determinação do montante disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
  - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
  - b) A renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
  - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - e) Comparticipação dos descendentes e outros familiares que frequentem a resposta social de ERPI.
2. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do número anterior, a Instituição estabelece como limite máximo das despesas a considerar, a remuneração mínima mensal garantida. Nos casos em que a soma é inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

### Artigo 46º

#### Cálculo de rendimento "per capita"

O rendimento per capita mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC= Rendimento "per capita" mensal

RAF= Rendimento cliente ou agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

### Artigo 47º

#### Prova dos rendimentos e das despesas fixas

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, e após diligências que a instituição considere adequadas, é convencionado um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
3. Sempre que o utente e agregado familiar não entreguem os documentos referidos no nº 1 do presente artigo, no prazo concedido para o efeito, a instituição determina a afixação da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.





## Artigo 48º

### Apuramento do montante da comparticipação familiar mensal

1. O valor da comparticipação familiar mensal em CD, é determina-se pela aplicação de uma percentagem máxima de 60%, sobre o rendimento "per capita" mensal do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela.

CENTRO DE DIA – Dias úteis		PERCENTAGEM SOBRE O RENDIMENTO PER CAPITA
<b>Serviços Base</b>	<b>Alimentação</b> (almoço e lanche) + <b>atividades ocupacionais</b> + <b>administração de medicação</b> de acordo com prescrição médica + <b>articulação com os serviços de saúde</b> + <b>acompanhamento psicossocial</b>	<b>30% + 5%</b> (alimentação ao fim de semana nunca ultrapassando os 60% do rendimento per capita na totalidade dos serviços prestados)
	<b>Tratamento de roupa</b>	<b>5 %</b>
	<b>Cuidados de Higiene Pessoal</b> (2 banhos por semana)	<b>15%</b>
	<b>Suplemento jantar</b>	<b>5%</b>
	<b>Pequeno almoço</b>	<b>5%</b>

2. O montante da comparticipação familiar devida pela prestação dos serviços será calculado em função da legislação em vigor e conforme tabela em anexo.

3. Em situações excecionais a Direção poderá estabelecer uma mensalidade superior se os utentes e os seus familiares não fizerem prova capaz dos seus rendimentos, ou se a instituição tiver dúvidas sobre a veracidade dos mesmos – conforme artigo 47º do presente regulamento. Esta mensalidade é definida de acordo com o custo real do utente anual estipulado pela instituição e de acordo com as percentagens elencadas a cada serviço (de acordo com tabela do nº 1 deste artigo).

4. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades.

5. Verificado o não pagamento da comparticipação mensal, por período superior a 60 dias, deverá ser objeto de análise e avaliação e acordado entre as partes um plano de regularização dos pagamentos em atraso, caso o acordo não seja cumprido, deverão ser acionados os mecanismos legais.

## Artigo 49º

### Preçário dos outros serviços prestados

1. Poderemos considerar outros serviços como:

a) Transporte para frequência de Centro de Dia:

Até 5 Km	20€
De 5 Km a 10 Km	30€
De 10 km a 15 Km	40€
Mais de 15 Km	50€

b) Acompanhamento com colaboradora e transporte a consultas e exames complementares - sujeito a autorização da direção, sendo o valor considerado 0,50/km/cliente até um valor máximo de 50,00 €+ valor hora colaboradora (3€);

c) Serviço de cabeleireiro (pago ao prestador do serviço);

2. Em caso de emergência social, é deliberado pela direção se o serviço prestado será gratuito, o qual ficará a constar de ata.

## Artigo 50º

### Comparticipação familiar máxima

1. A comparticipação familiar máxima calculada nos termos das presentes normas não poderá exceder o custo médio real do utente verificado no CD.

2. O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do CD, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de utentes que o frequentaram no mesmo ano.



*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

3. Nas despesas referidas no número anterior incluem-se quer as despesas específicas do CD, quer a participação que lhe seja imputável nas despesas comuns a todos os outros serviços da instituição.

### **Artigo 51º**

#### **Redução da comparticipação familiar**

1. Há lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência devidamente fundamentada exceda os 15 dias seguidos.
2. Consideram-se ausências justificadas as seguintes situações, desde que devidamente comprovadas: internamento hospitalar, internamento em RNCC, ausência do território nacional e férias.
3. Em caso de falecimento do utente, se este ocorrer entre os dias 1 a 15 do mês, haverá lugar a uma redução de 10%, se ocorrer entre os dias 16 a 31 a mensalidade deverá ser paga na sua totalidade.
4. Durante um período de ausência transitória se justificada de acordo com o nº 2 deste artigo, a vaga mantém-se durante um período de 6 meses, mediante o pagamento de 90% da comparticipação familiar mensal.

### **Artigo 52º**

#### **Revisão anual da comparticipação familiar**

1. As comparticipações são, em regra, objeto de revisão anual, a efetuar no início do ano civil.
2. A alteração das circunstâncias, que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar, designadamente, no rendimento per capita mensal, determina a revisão da respetiva comparticipação.

### **Artigo 53º**

#### **Forma de pagamento da comparticipação familiar mensal**

O pagamento da comparticipação familiar mensal, é efetuado até ao dia 10 do mês seguinte, ao da prestação do serviço.

### **Artigo 54º**

#### **Situações Especiais**

A Direção do Centro Social Cultural e Recreativo da Freguesia de Avelãs de Cima pode reduzir o valor, suspender ou dispensar o pagamento da comparticipação familiar, sempre que, através da análise sócio - económica do agregado familiar, conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

## **CAPÍTULO VII**

### **CONDIÇÕES DE CONTRATUALIZAÇÃO**

### **Artigo 55º**

#### **Contrato de prestação de serviços de Centro de Dia**

1. O acolhimento em CD pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços de Centro de Dia assinado por ambas as partes, e vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do utente.

### **Artigo 56º**

#### **Cessaçã do Contrato**

1. A cessação do contrato de prestação de Centro de Dia pode ocorrer por:
  - a) Caducidade;
  - b) Revogação por acordo das partes;
  - c) Suspensão ou resolução do contrato;
  - d) Mudança de resposta social;
  - e) Denúncia do contrato.





## Artigo 57º Caducidade

1. O contrato de prestação de serviços caduca:
  - a) Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a resposta social em referência;
  - b) Com a morte do utente;
  - c) Sempre que o utente prescinda da prestação de cuidados por período superior a 60 dias.

## Artigo 58º Revogação por acordo das partes

1. Podem as partes fazer cessar o contrato quando tal expressamente acordem.
2. O acordo deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos, bem como definir os direitos e obrigações das partes decorrentes da revogação.

## Artigo 59º Suspensão ou resolução

1. O Centro Social Cultural e Recreativo da Freguesia de Avelãs de Cima reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços de CD, verificada uma das seguintes situações:
  - a) Sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos;
  - b) Verificado o não pagamento da comparticipação mensal, por período superior a 60 dias, deverá ser objeto de análise e avaliação e acordado entre as partes um plano de regularização dos pagamentos em atraso, caso o acordo não seja cumprido, deverão ser acionados os mecanismos legais.
2. A suspensão do contrato aplica-se nos casos de situações menos gravosas, a resolução do contrato aplica-se caso a situação se mantenha ou o seu grau de gravidade o justifique.
3. A decisão da suspensão ou da resolução do contrato, são da competência da Direção do Centro Social Cultural e Recreativo da Freguesia de Avelãs de Cima, sob proposta da direção técnica do CD, após prévia audição do utente e do respetivo agregado familiar, na pessoa de um dos membros, ou pessoa significativa, e assegurando que o utente dispõe de resposta social alternativa adequada.
4. O utente pode sempre resolver o contrato, quando ocorra uma situação que, no seu entender, consubstancie uma justa causa para o efeito, o que fará por escrito em carta dirigida à Direção.
5. O utente suspenderá o contrato pelo tempo correspondente à sua não necessidade de receber os serviços acordados com a Instituição, devendo avisar com uma antecedência mínima de 8 dias a data da suspensão e o período de duração da mesma.

## Artigo 60º Denúncia do contrato

1. O utente, familiar ou pessoa significativa, pode denunciar o contrato, sempre que o entender, tendo de o fazer obrigatoriamente por comunicação escrita e com uma antecedência mínima de 10 dias úteis em relação ao termo pretendido.
2. O não cumprimento do aviso prévio determina o pagamento de 10 dias com referência à mensalidade estabelecida.

## Artigo 61º Livro/registo de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, esta instituição possui livro de reclamações físico, ou eletrónico, sendo que o livro físico poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos da instituição, e no registo eletrónico é necessário preencher um formulário no site do livro de reclamações eletrónico, <https://www.livroreclamacoes.pt>, onde se inclui obrigatoriamente o endereço de e-mail da instituição: [cscravsocial@sapo.pt](mailto:cscravsocial@sapo.pt).



## **Artigo 62º**

### **Livro de registo 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 VIII DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **Artigo 63º**

#### **Alterações ao regulamento**

1. Qualquer alteração ao presente regulamento, é comunicada aos pais ou representantes legais e devidamente contratualizada, com a antecedência mínima de 30 dias, relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato que assiste, aos pais ou representantes legais.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

### **Artigo 64º**

#### **Disposições complementares**

1. O presente regulamento estará disponível para consulta na Instituição e será entregue aos pais ou representantes legais no ato de admissão do utente.
2. Este regulamento e outras informações referentes à instituição podem ser consultadas no site da instituição com o endereço: <http://www.centrosocialavcima.com>

### **Artigo 65º**

#### **Casos omissos e execução de normas**

1. Os casos omissos serão resolvidos por deliberação da Direção do Centro Social Cultural e Recreativo da Freguesia de Avelãs de Cima.
2. Compete à Direção do Centro Social Cultural e Recreativo da Freguesia de Avelãs de Cima emitir as diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente regulamento.

### **Artigo 66º**

#### **Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor à data da sua aprovação em reunião de Direção de 26 de outubro de 2022.

A Direção,

