



REGULAMENTO INTERNO - CD

CENTRO ZULMIRA PEREIRA SIMÕES, I.S.S DE RORIZ

Quando ficar mais velha não quero parecer mais jovem. Quero ser mais feliz. Anna

Magnnani

Missão - Prestar um serviço humanizado e especializado num espaço acolhedor.

Visão - Sermos reconhecidos como uma instituição visionária, inovadora e inspiradora.

Valores – Os valores que nos orientam a nível individual e coletivo, são:

Valores Éticos:

- **Humanismo** - valorizamos o ser humano e a condição humana acima de tudo com generosidade, compaixão e preocupação.
- **Respeito** – Tratamos todos os stakeholders com ética, respeito e dignidade, independência do seu nível de instrução, sexo, raça, posição hierárquica, financeira ou social.
- **Dignidade** – Construimos relações com base nos direitos fundamentais do respeito, empatia e altruísmo.

Valores Organizacionais:

- **Trabalho em equipa** – Espírito de que nada se faz sozinho. Pautando-se numa boa comunicação, permitindo que todos partilhem as suas ideias e opiniões sem medos
- **Honestidade** – Diariamente, em todas as nossas ações, demonstramos e construimos a nossa reputação. Agimos permanentemente com retidão e seriedade.
- **Compreensão** – Assumirmos que temos de ser nós o agente ativo para interpretar as condutas humanas e agir em conformidade.

Valores Profissionais:

- **Responsabilidade** – Assumirmos individualmente pela qualidade do serviço que prestamos. Procuramos que o bom desempenho de cada trabalhador, melhorando os seus conhecimentos e capacidades pessoais.
- **Excelência** – Utilizamos a aprendizagem para desencadear inovação e melhoria dos nossos serviços. Maximizamos a contribuição dos nossos trabalhadores através do seu desenvolvimento e envolvimento.
- **Altruísmo** – A nossa conduta profissional é motivada por um estado altruísta e humanista. Estamos naturalmente orientados para o bem-estar do outro, disponibilizamo-nos a ajudar para além das nossas obrigações.

POLÍTICA DA QUALIDADE

A Direção do CZPS assume a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) como fator fundamental no desenvolvimento da relação com os seus utentes e com a comunidade, no envolvimento dos recursos humanos orientados na perspetiva da melhoria contínua dos seus serviços. De realçar que a alma da instituição se deve não só aos sócios, à comunidade local que serve e aos seus trabalhadores como também às pessoas que nela residem e frequentam. E no sentido de não defraudar as expectativas de todos os envolvidos, existe uma permanente preocupação em criar e garantir as melhores condições de bem-estar geral para os utentes e, por outro lado, que todos os trabalhadores da instituição encontrem aqui um local adequado à realização plena do seu projeto profissional e de desenvolvimento pessoal.

A operacionalização desta política para ser conseguida, tem por base os seguintes objetivos da qualidade:

- Melhorar a eficiência da gestão do CZPS;
- Fomentar uma relação de parceria com os utentes, comunidade, fornecedores e outras partes interessadas;
- Cumprir os requisitos legais e as normas aplicáveis à sua atividade;
- Promover e melhorar as relações com a comunidade envolvente, visando a difusão de ações que visem minimizar os riscos a sustentabilidade do CZPS, bem como maximizar as oportunidades;

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma 1ª | Âmbito de Aplicação

1. O CENTRO ZULMIRA PEREIRA SIMÕES, Instituição de Solidariedade Social de Roriz, adiante designado de CZPS, está registado no livro n.º 12 das Associações de Solidariedade Social, sob o n.º 09/09 verso.
2. O CZPS tem acordo de cooperação para resposta social de Estrutura Residencial para Idosos (ERPI), Centro de Dia (CD) e Serviço de Apoio Domiciliário (SAD). A capacidade do CD do CZPS são 24 vagas protocoladas.

Norma 2ª | Coordenação e Quadro de Pessoal

1. A instituição é gerida por uma Direção que delega funções no Diretor/a de Serviços;
2. O/A Diretor/a de Serviços com formação na área das ciências sociais e humanas desempenha funções de Direção Técnica;
3. A Direção Técnica é coadjuvada nas suas funções por quadros superiores, de Serviço Social, Educadora Social e Fisioterapeuta.
4. O quadro de pessoal afeto ao CD encontra-se afixado em local visível, de acordo com a legislação em vigor.

Norma 3ª | Legislação Aplicável

5. O CENTRO DE DIA do CZPS rege-se pelo estipulado:
6. Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho de 2015 – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
7. Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei 76/2015, de 28 de julho – Aprova e altera o Estatuto das IPSS;
8. 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 contraordenacional;
9. Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de implantação, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
10. Protocolo de Cooperação em vigor;
11. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede da Comissão Nacional da Cooperação- CNC;
12. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Norma 4ª | Regulamento Geral da proteção de Dados (RGPD)

13. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social.
14. O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela lei.
15. Os dados são tratados sob orientação do/a responsável e do/ a encarregado/a da proteção de dados (PDO) e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de utentes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.
16. O/A utentes dispõe do direito de solicitar ao responsável pelo tratamento o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação ou o seu apagamento, e a limitação do tratamento no que disser respeito ao titular dos dados, podendo para o efeito solicitar documento específico para o exercício desse direito.
17. O/A utente dispõe do direito de apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados, na qualidade de autoridade de controlo.
18. A política de proteção de Dados encontra-se disponível para consulta no site Institucional.

Norma 5ª | Mecenato e Donativos

19. O CZPS pode receber donativos ao abrigo da Lei do Mecenato. Como tal qualquer donativo pode ser deduzido por particulares ou empresas, nas suas declarações de IRS e IRC.

CAPÍTULO II – DA NATUREZA**Norma 6ª | DA Natureza**

20. O CENTRO DE DIA é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção do utente no seu meio sociofamiliar.

Norma 7ª | Destinatários

São destinatários do CENTRO DE DIA indivíduos com idade mínima de 65 anos ou inferior a esta quando, se encontrem em situação de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pela Resposta Social de Centro de Dia.

Norma 8ª | Objetivos do CENTRO DE DIA

Constituem objetivos do CENTRO DE DIA:

- 1) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
- 2) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- 3) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- 4) 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;
- 5) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- 6) 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;
- 7) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- 8) Promover estratégias de manutenção/interação 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;
- 9) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social e da familiar e do agregado familiar;
- 10) Promover relações com a comunidade e na comunidade, realizando dinâmicas intergeracionais.

Norma 9ª | Cuidados e Serviços

O CENTRO DE DIA assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- 1) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva - Aos utentes é disponibilizados um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas adaptado à singularidade do utente e consoante as necessidades e interesses de cada um;
 - a) O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Equipa Técnica, que comunica, através dos trabalhadores a organização de atividades, nas quais os utentes do CENTRO DE DIA podem ser incluídos;
 - b) Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;

- c) A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo;
 - d) Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por trabalhadores da instituição.
- 2) Nutrição e alimentação, nomeadamente o lanche, almoço e o lanche;
- a) O serviço de alimentação consiste no fornecimento de lanche almoço e lanche;
 - b) A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
 - c) As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
- 3) Administração de fármacos quando prescritos;
- a) A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas onde conste o nome do medicamento, a posologia e a duração do tratamento;
 - b) A preparação da medicação compete aos utente/ significativo familiar, salvo quando requisitado ao serviços de enfermagem, podendo os medicamentos ser administrados por esta ou pelos ajudantes de lar;
 - c) A aquisição dos medicamentos é da responsabilidade do utente/significativo familiar, de acordo com as prescrições, exceto quando o serviço de aquisição é solicitada a instituição, sendo os custos imputados ao/à utente;
 - d) Não é permitido ao/à utente ter medicamentos em sua posse;

Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;

- e) Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente;
- f) Em caso de urgência recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);
- g) Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar, imediatamente, o facto à pessoa próxima do utente;
- h) A pessoa próxima do utente, depois de avisada pelos serviços, conforme referido no ponto anterior, será responsável pelo devido acompanhamento do utente à unidade hospitalar.
- i) Acompanhamento em Situações de Emergência Hospitalar
- j) Compete ao/à utente assegurar os custos de regresso desse trabalhador à instituição por Táxi;

- k) Assim como cobrir o valor de permanência desse trabalhador no Hospital, caso a família demore mais do que uma hora a substituí-lo como acompanhante ou esteja indisponível para o efeito;
 - l) Compete igualmente ao utente assumir os custos do seu próprio regresso à Instituição.
- 4) Cuidados de higiene pessoal e conforto;
- a) 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 utente.
- 5) Tratamento de roupa - consideradas neste serviço são as de uso pessoal exclusivas do utente.
- 6) Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia nas situações de dependência que exijam o recurso a produtos de apoio (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros), o Centro de Dia pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo (se disponível), embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o/a utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

O CENTRO DE DIA poderá ainda promover outro tipo de serviços, que não estão incluídos na comparticipação mensal quando solicitados. São ainda considerados extras comparticipações.

- 1) Transporte - é facultado, De e Para o domicílio do utente, nos horários determinados pela Instituição.
- 2) Suplemento de refeição - O suplemento de refeição consiste numa refeição ligeira destinada a ser consumida já no domicílio do utente, após aquecimento pelo próprio se necessário.

*Os cuidados e serviços são prestados aos dias úteis.

CAPÍTULO III – DA CANDIDATURA

Norma 10ª | Condições Gerais de Candidatura

São condições de admissão neste CENTRO DE DIA:

- Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 7ª;
- Submeter-se a prévio exame médico ou possuir relatório médico atualizado;
- Condições excecionais, é considerado caso a caso;

- Para efeito de inscrição é feita entrevista inicial, preenchida ficha de inscrição e solicitada entrega de documentos.

Norma 11ª | Documentos

1. Para efeito de inscrição é feita entrevista inicial, preenchida ficha de inscrição e solicitada entrega dos seguintes documentos:
 - Documentos pessoais:
 1. Cartão do Cidadão do candidato e do representante (ou Bilhete de Identidade e Cartão de Contribuinte; assim como Cartão de Beneficiário da Segurança Social, de Utente do Serviço Nacional de Saúde e/ou de outro Subsistema, do candidato);
 - Documento solicitados ao Centro de Saúde:
 1. Ficha vacinal;
 - Documentos solicitados ao médico de família:
 1. Informação médica comprovativo da situação clínica do candidato;
 2. Regime Terapêutico (medicação e periodicidade da toma);
 3. Atestado médico de ausência de doenças infeto-contagiosas;

Outros documentos

1. Relatório do(s) médico(s) especialista(s), quando existe passado clínico;
2. Relatório médico e social (para encaminhamentos convencionais, de hospital ou serviços sociais)
- Prova de rendimentos do agregado familiar
 1. Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação ou certidão emitida pela repartição de finanças da sua dispensa;
 2. Vale de Pensão e/ou de Rendimentos;
- Para reconhecimento de situação economicamente desfavorável
 1. Declaração do Imposto Municipal sobre Imóveis – IMI, do último ano ou declaração emitida pela repartição de finanças com a descrição dos bens patrimoniais do agregado familiar;
 2. Declaração de honra com estimativa do rendimento médio mensal líquido;
 3. Documento comprovativo das prestações sociais concedidas por outras entidades ou declaração de honra de não recebimento de benefícios sociais;
- Prova de despesas
 1. Despesas mensais com transportes;

2. Despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica (atestado médico de doença crónica, declaração da farmácia que enumere medicação e custo mensal);
2. A entrega e atualização dos documentos mencionados são da responsabilidade do candidato e/ou responsável.
3. 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 12ª Condições de Admissão

1. São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:
 - a) Ser vontade própria do/a candidato/a ser admitido/a;
 - b) Ter idade igual ou superior a 65 anos e ser total ou parcialmente autónomo, podendo aceitar-se pessoas com idade inferior, assim como outras exceções, devidamente avaliadas;
 - c) Concordância do/a candidato/a e da família com os princípios, valores e normas regulamentares do CZPS;
 - d) Submeter-se a prévio exame médico ou possuir relatório médico atualizado.
 - e) A admissão de candidatos portadores de deficiência, de perturbações na área da saúde mental ou qualquer doença não controlada, que possa pôr em risco os/as restantes utentes ou trabalhadores, ou que pelo seu comportamento possam perturbar o normal funcionamento da instituição, será considerada caso a caso, mediante a capacidade dos serviços do CZPS e de articulação com as entidades parceiras.

Em caso de empate, a Direção tem a decisão final de decidir qual o candidato a ser admitido. Para além desta avaliação quantitativa dos critérios de admissão e priorização, o parecer técnico também será tido em conta mediante a descrição da situação multidimensional do candidato.

2. O CZPS reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verificarem as seguintes situações:
 - a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de utentes e

trabalhadores;

b) Sempre que o candidato requeira cuidados médicos permanentes para os quais a Resposta Social não está vocacionada;

c) Sempre que o candidato tenha dívidas pendentes de serviços/atividades em qualquer resposta social ou serviço do CZPS.

3. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o CD procurará dar resposta prioritária a pessoas as necessidade premente do candidato e /cuidados médicos; economicamente mais desfavorecidas, de acordo com os critérios definidos nos respetivos Compromisso e Regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

Norma 13ª | Critérios de Prioridade para Admissão

Os indivíduos serão admitidos para as vagas existentes, conforme as seguintes prioridades:

- a) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar os cuidados básicos;
 - b) Risco de isolamento social;
 - c) Situação de emergência social/abandono/encaminhamento;
 - d) Indivíduos sociais e economicamente mais desfavorecidos;
 - e) Naturalidade ou residência de Roriz;
 - f) Grau de dependência;
 - g) Ser utente de outra resposta social sénior/sócio; benfeitor;
 - h) Possuir cônjuge ou outro familiar a frequentar uma resposta social sénior;
1. Em caso de empate, a Direção tem a decisão final de decidir qual o candidato a ser admitido. Para além desta avaliação quantitativa dos critérios de admissão e priorização, o parecer técnico também será tido em conta mediante a descrição da situação multidimensional do candidato.
2. O CZPS reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verificarem as seguintes situações:
- a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de utentes e trabalhadores;
 - b) Sempre que o candidato requeira cuidados médicos permanentes para os quais a Resposta Social não está vocacionada;
 - c) Sempre que o candidato tenha dívidas pendentes de serviços/atividades em qualquer resposta social ou serviço do CZPS;
1. Na aplicação destes critérios deve atender-se que a CD procurará dar resposta prioritária a pessoas as necessidade premente do candidato e /cuidados médicos; economicamente mais desfavorecidas, de acordo com os critérios definidos nos respetivos Compromisso e

Regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

Norma 13ª | Lista de Espera

1. O candidato que reúne as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, fica automaticamente inscrito em lista de espera e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.
2. Quando o candidato e/ou pessoa próxima não estiver interessado na sua manutenção em lista de espera, o processo é arquivado por um período mínimo de um ano.

CAPÍTULO IV – ADMISSÃO**Norma 14ª | Candidatura e Admissão**

1. No processo de candidatura, o Diretor/a de Serviços CZPS:
 - a. Na existência de vaga para admissão, o/a candidato/a fará a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de dados pessoais que constitui parte integrante do processo do/a utente.
2. No ato de admissão:
 - a. Após parecer positivo do diretor/a de serviço, o processo de candidatura é analisado pelo/a Direção;
 - b. Entregará ao utente ou representante um exemplar do Regulamento Interno e prestará todos os esclarecimentos necessários ao seu bom entendimento;
 - c. Celebrará um contrato de prestação de serviços, de onde consta os serviços a prestar por este, e às despesas com medicamentos, fraldas, produtos de higiene pessoal;
 - d. Assinada declaração, pelo /a utente e /ou responsável de autorização ou não de uso de imagem e som;
 - e. Registaré num documento a entrega de bens e valores, quando aplicável;
 - f. Registaré num documento o familiar ou pessoa de confiança a contactar em situação anormal.

Norma 15ª | Acolhimento

Acolhimento dos/as novos/as utentes rege-se pelas seguintes regras:

1. Definição dos serviços a prestar ao/ utente, após avaliação das suas necessidades;

2. Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
3. Reintegração 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;
4. Definição e conhecimento dos espaços e horário de visitas;
5. Definição do programa de acolhimento;
6. 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, de rescindir o contrato.

Norma 16ª | Processo Individual do Utente

Após a entrada do pedido de admissão dar-se-á abertura ao Processo Individual do Utente, que é elaborado um Plano Individual (PI), que engloba diferentes domínios de intervenção.

1. Do Processo Individual consta:

- a) Ficha de informação disponibilizada ao utente;
- b) Ficha de inscrição;
- c) Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
- d) Carta de Admissibilidade;
- e) Cópia do contrato;
- f) Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do utente;
- g) Cópia autorizada de documentação de identificação do utente apresentada na admissão;
- h) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivo contacto em caso de emergência;
- i) Identificação e contactos da(s) pessoa(s) do utente em caso de emergência ou necessidade;
- j) Ficha de Avaliação das Necessidades e Expectativas Iniciais;
- k) Relatório do Programa de Acolhimento do Utente ;
- l) Plano Individual (PI) e respetiva revisão, monitorização e avaliação do PI;
- m) Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades;
- n) Registos das ocorrências de situação anómalas;
- o) Registos de período de ausência;

- p) Registo de cessação de relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, os documentos comprovativos.
- 2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à equipa técnica e de saúde, garantindo sempre a sua confidencialidade.
- 3. O Plano individual é executado por pessoal com formação adequada, mediante supervisão técnica e sujeito a um acompanhamento e avaliação periódica.

Norma 17ª | Integração

No primeiro dia da prestação de serviço estará presente o Diretor/a Técnico/a ou seu representante para:

- 1. Apresentar o novo utente a equipa prestadora dos cuidados e serviços;
- 2. Apresentar o novo utente aos restantes residentes que integram a instituição;
- 3. Visitar todos os espaços, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
- 4. Apresentar o programa de atividades;
- 5. Prestar esclarecimentos, reiterar as regras de funcionamento e evidenciar a importância da participação da pessoa próxima do utente nas atividades a desenvolver;
- 6. Divulgar os mecanismos de participação dos familiares e utentes.

CAPÍTULO V – DO FUNCIONAMENTO**Norma 18ª | Segurança/Videovigilância**

O CZPS possui um sistema de captação de imagens (câmaras de videovigilância), com exceção das divisões que se destinam a casas de banho e quartos, com vista à proteção de pessoas e bens.

Norma 19ª | Horário de Funcionamento

1. O CENTRO DE DIA funciona todos os dias úteis das 8h00 às 18h00; Qualquer alteração do horário de funcionamento será previamente comunicado aos utentes e familiares.

2. O Centro de Dia encerra nos seguintes dias:

a) Feriados nacionais;

b) Feriado municipal;

c) Páscoa

d) Dia 24 de dezembro à tarde;

e) Dia 31 de dezembro à tarde;

f) Segunda quinzena de agosto.

Se a instituição necessitar de fechar por motivos justificados, os utentes e familiares serão avisados com a devida antecedência.

Qualquer responsabilidade da Instituição cessa assim que o utente deixar as instalações do CZPS.

Norma 20ª | Faltas ou Situações de Doença Súbita ou Emergência

1. Todas as ausências devem se comunicadas à Instituição:
 - a) Com antecedência, quando previsível;
 - b) No imediato, em todas as outras situações.
2. As ausências não justificadas, superiores a 30 dias consecutivos determinam o cancelamento da respetiva inscrição.
 - 2.1 Nos casos das ausências justificadas, superiores a 30 dias consecutivos determinam um desconto de 30% no valor da mensalidade para manutenção da vaga.
 - 2.2 As ausências justificadas, superiores a 15 dias consecutivos determinam um desconto de 10% no valor da mensalidade.
3. Consideram-se falta devidamente justificadas, nomeadamente: internamento e outras acordadas com a Instituição.
4. Por razões de segurança e preservação da saúde de todos os utentes e trabalhadores da resposta social, serão afastados, temporariamente, os portadores de doenças infectocontagiosas em fase ativa, para espaço de isolamento ou internamento hospitalar.

NORMA 21ª | Lotação

A capacidade máxima da prestação de serviços da resposta social de CENTRO DE DIA é de 24 utentes com acordo com Segurança Social.

NORMA 22ª | Ementa, Nutrição e Alimentação

1. A ementa semanal será elaborada com o devido cuidado nutricional e afixada em local visível e adequado;
2. As refeições serão servidas no seguinte horário:
Reforço P. Almoço: 9h30-10h00 Almoço: 12h00-13h00 Lanche: 15h30-16h00
3. O utente deverá respeitar os horários das refeições, salvo em situações especiais excepcionais;
4. A alimentação é igual para todos, mas o utente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde, respeitando as prescrições médicas:
 - a. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;
 - b. A alimentação será prestada com todo o respeito pela privacidade e dignidade da pessoa, procurando conciliar necessidades alimentares e gostos dos residentes, a responsabilidade dos mesmos.
5. É proibido aos utentes trazer para o Centro de Dia:
 - a. Bens alimentares para uso pessoal ou de outros utentes;
 - b. Bebidas alcoólicas para seu uso ou de outro utente.

NORMA 23ª | Saídas

1. Os utentes de Centro de Dia têm o direito de se ausentar por períodos variáveis. Exceto os utentes cuja saída possa representar risco ou perigo para a sua segurança devido a limitações físicas ou mentais. Estes só terão permissão para sair quando acompanhados pela família ou pessoa amiga que assume a responsabilidade da saída;
2. Qualquer situação decorrente de uma saída, com ou sem aviso prévio, por iniciativa própria ou de outrem, são da inteira responsabilidade da pessoa idosa, familiar ou acompanhante.
3. O CZPS não poderá, em circunstância alguma, ser responsável por prejuízos diretos, indiretos, ou outros, contra a pessoa ou terceiros.

NORMA 23ª | Limpezas

Para que o Centro de Dia se apresente limpo e arrumado, é solicitado a todos os utentes a máxima colaboração. Assim, procura-se incentivar os utentes a participar neste processo, com o intuito de promover e desenvolver autonomia e o sentido de pertença.

CAPÍTULO VI – RECURSOS HUMANOS**NORMA 24ª | DIREÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção Técnica deste CENTRO DE DIA compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;

2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por outro elemento da Equipa Técnica.

NORMA 25ª | PESSOAL VOLUNTÁRIO

1. As pessoas que trabalham de forma voluntária na Instituição têm direito a ser devidamente integradas e enquadradas, ao respeito e valorização das atividades que desenvolvam, à avaliação do seu desempenho e a formação adequada.

2. O pessoal voluntário deve observar as normas contidas no presente Regulamento e respeitar o sigilo e privacidade dos utentes, bem como os horários da Instituição.

3. É elaborado um compromisso que enuncia as regras que ambas as partes concordam e se comprometem a cumprir;

4. Para cada voluntário é contratada uma apólice de seguro, tendo em conta as normas aplicáveis em matéria de responsabilidade civil, para proteção do voluntário em caso de acidente ou doença sofridos ou contraídos por causa direta e especificamente imputável ao exercício do trabalho voluntário, bem como, para cobertura dos prejuízos causados a terceiros pelo voluntário no exercício da sua atividade;

5. Cada voluntário tem dias e horários pré-estabelecidos para o desempenho das suas funções.

NORMA 26ª | 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;

CAPÍTULO VII – DAS COMPARTICIPAÇÕES E DAS DESPESAS

NORMA 27ª | Cálculo do rendimento per capita

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

$$RC = \frac{\left(\frac{RAF}{12}\right) - D}{N}$$

RC = Rendimento per Capita

RAF = Rendimento do Agregado Familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

2. Para resposta social CD, o agregado familiar considerado é apenas a pessoas destinatária da resposta.
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. A prova de rendimentos declarados pelo agregado familiar, será realizada mediante a apresentação, no ato da admissão e posteriormente no mês de Setembro de cada ano civil, de documento comprovativo dos rendimentos, documentos estes, de natureza credível e fiscal, nomeadamente:
- a. Declaração de rendimentos declarados em sede de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - b. Caso o utente tenha optado pela tributação autónoma, deverá a mesma ser considerada.
 - c. Outros documentos comprovativos da real situação do agregado familiar;
 - Qualquer alteração destes documentos deverá ser comunicado, de imediato, à instituição;
 - A não apresentação de documentos comprovativos, assim como a existência de dúvidas sobre a veracidade das declarações, implica a fixação de uma comparticipação familiar de valor igual à comparticipação familiar máxima, que corresponde ao custo médio do utente verificado na resposta social, calculada em função do valor das despesas efetivamente verificadas e atualizadas de acordo com o índice de inflação.
 - As indemnizações de seguradoras quando não tributadas em sede de IRS não serão consideradas.
5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a. Declaração de despesas de saúde declarados em sede de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - b. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - c. O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente (contrato de arrendamento e recibos mensais de arrendamento ou declaração, autenticada, da entidade bancária);
 - d. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

- e. Despesas de saúde e de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, desde que acompanhadas por receita médica. Os comprovativos necessários são as faturas, cópia das receitas médicas e atestado de doença crónica (caso não esteja assinalado em declaração de IRS)
- A prova de despesas, referidas nas alíneas c) e d) deverá ser feita mediante apresentação de documentos comprovativos dos últimos 3 meses;
 - Aplica-se um limite máximo de despesas mensais fixas a que se referem as alíneas b) e e), indexado ao IAS;
 - Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do utente.

NORMA 28ª | Comparticipações

O valor da comparticipação mensal no Centro de Dia é determinado pela aplicação de 45%, sobre o rendimento per capita do agregado familiar.

- A percentagem pode ser elevada até aos 60% quando o Utente apresenta elevado nível de dependência, cuidados especiais de vigilância ou necessite de higiene pessoal e tratamento de roupa.
- A forma de apuramento do valor da comparticipação respeita o compromisso de cooperação para o sector social e solidário com o Governo Português.
- Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
- As comparticipações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, a efetuar em setembro do ano civil, ou a qualquer momento por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar, designadamente no rendimento per capita mensal.
- **Único** - A forma de apuramento do montante acima referido respeita o compromisso de cooperação para o sector social e solidário com o Governo Português.

NORMA 29ª | Pagamento de Mensalidade e Comparticipação

O pagamento da comparticipação familiar deverá ser liquidado pontualmente no princípio do mês a que respeita.

1º – Os pagamentos deverão ser liquidados preferencialmente por transferência bancária para a conta do CZPS. NIB 0010 0000-5142 5955 0001 82 BPI

2º – Para ausências de pagamento superiores a sessenta dias, o CZPS poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

4ª - O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, nas instalações da Instituição;

5ª - Quando o utente for admitido antes do dia 15 é devido o pagamento da mensalidade completa;

6ª - Quando o utente for admitido após o dia 15 é devido o pagamento de metade da mensalidade;

7ª - Quando o utente deixar o serviço antes do dia 15 é devido o pagamento de metade da mensalidade;

8ª - Quando o utente deixar o serviço após o dia 15 é devido o pagamento da mensalidade completa;

9ª - O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado previamente à sua realização.

10ª - Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

11ª - A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;

NORMA 30ª | Outras Despesas

1. O valor das despesas, não incluídas na mensalidade, deverá ser líquido no final do mês a que respeita.
2. O valor das despesas mensais deverá ser processado sobre forma de reembolso mensal, contra entrega de recibo.
3. O valor das despesas mensais deverá ser afixado em local visível e adequado.
4. São despesas mensais não incluídas na mensalidade:
 - Acompanhamento e transporte (p.e. Ambulância).
 - Consultas e tratamentos de especialidade (p.e. fisioterapia).
 - Medicamentos e Fraldas.

- Ajudas técnicas (p.e., cama articulada, cadeira de roda, andarilho, bengala, canadianas, cintos de imobilização ou outros).
- Franquia de seguro de acidente pessoal.
- Refeição de almoço dos acompanhantes.
- Bolo de Aniversário de Pastelaria, mediante entrega de recibo no ato de compra.
- Produtos de higiene específicos, mediante entrega de recibo no ato de compra.

Outros em função das necessidades dos utentes, cujo acesso, custo e demais condições será estabelecido de acordo com a situação dos utentes e da natureza desses serviços. O pagamento deverá ser feito no momento do consumo e ser entregue recibo.

5. As atividades de animação são tendencialmente gratuitas. Excecionalmente pode ser devido pagamento (p.e. férias organizadas, espetáculos). Estas situações são previamente comunicadas ao utente em documento próprio, no qual é definido a forma de pagamento.

CAPÍTULO VIII – DO CULTO

NORMA 31ª | Culto Católico

Os utentes têm a prerrogativa de participação em todos os atos de assistência religiosa que, por intermédio do Capelão e/ou Sacerdotes, for celebrado nas nossas instalações segundo o culto católico.

NORMA 32ª | Religiões

Os utentes poderão professar qualquer religião, mas não é permitida a atividade de outras confissões religiosas que não a religião católica, uma vez que o CZPS se enquadra na doutrina e moral cristã.

CAPÍTULO IX – DIREITOS E DEVERES

NORMA 33ª | Direitos e Deveres dos Utentes

1. São direitos do utente:
 - Direito à integridade e ao desenvolvimento da sua personalidade;
 - Direito à liberdade de expressão;
 - Direito à liberdade religiosa;
 - Direito à gestão do seu património;

- Direito de todos os serviços prestados pelo CD;
 - Dar opinião sobre o funcionamento da CD, nomeadamente sobre as atividades desenvolvidas e a desenvolver;
 - Ser tratado com respeito pelos trabalhadores, voluntários, direção e restantes utentes;
 - Direito ao respeito pela sua individualidade, intimidade e privacidade;
 - Entrar e saída do Edifício, dentro do horário de funcionamento (salvo indicações em contrário);
 - Convidar e receber visitas de familiares e amigos, no horário estabelecido;
 - Dirigir qualquer reclamação, seguindo as vias hierárquicas ou a Direção do CZPS.
2. São deveres do utente:
- Respeitar e cumprir o presente regulamento interno bem como outras decisões relativas ao funcionamento do CD;
 - Respeitar todos os utentes do CZPS, funcionários, voluntários e direção;
 - Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
 - Colaborar com todos os trabalhadores do CD na medida das suas capacidades;
 - Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
 - Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
 - Contribuir para um bom relacionamento e ambiente de solidariedade;
 - Zelar pela conservação do imóvel e de todo o material nele existente;
 - Utilizar as instalações respeitando-as como sendo suas.

NORMA 34ª | Deveres da Instituição

São deveres da Instituição:

- Proporcionar a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das necessidades dos Utentes, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência;
- Proporcionar um ambiente calmo, confortável e humanizado, respeitando na medida do possível, os seus usos e costumes;
- Proporcionar uma alimentação adequada, atendendo, na medida do possível, a hábitos alimentares e gostos pessoais e cumprindo as prescrições médicas;
- Proporcionar o conhecimento das ementas, previamente estabelecidas e afixadas em lugar próprio, com boa visibilidade;

- Garantir uma qualidade de vida que compatibilize a vivência em comum com respeito pela individualidade e privacidade de cada Utente;
- Promover atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os Utentes com vista à manutenção das duas capacidades físicas e psíquicas;
- Informar sobre todas as atividades organizadas pela Instituição e respetiva calendarização, que é afixada em lugar próprio;
- O funcionamento do Centro de Dia deve fomentar a convivência social, através do relacionamento entre os Utentes e destes com os familiares e amigos, com o pessoal da CD e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses;
- O funcionamento do Centro de Dia deve ainda promover a participação dos familiares, ou pessoa responsável pelo internamento, no apoio ao Utente, sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psico afetivo do Utente;
- O Centro de Dia deve ainda permitir a assistência religiosa, sempre que o Utente a solicite, ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares.

NORMA 35ª | Direitos da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição ainda tem os seguintes direitos:

- Ser tratada com respeito;
- Ver cumprido o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- Ver respeitado o património da Instituição;
- Obter os elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Utente e/ ou significativo no ato da admissão;
- Advertir ou proceder à suspensão ou exclusão deste serviço o Utente que, de forma grave ou reiterada, viole as regras constantes do presente Regulamento e, nomeadamente, pratique agressão física ou verbal, fuga, furto, ou que, de forma grave, se alcoolize.

NORMA 36ª | Deveres do Trabalhadores

São deveres dos Trabalhadores:

- Tratar com respeito, atenção e dedicação os utentes;
- Respeitar a individualidade, intimidade e privacidade dos utentes;
- Manter sigilo sobre os utentes e de tudo o que suceder no interior da Instituição;
- Não solicitar favores aos utentes, bem como aos seus familiares;
- Cumprir as ordens da Direção em tudo que respeite à execução e disciplina do trabalho;
- Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços prestados pela Instituição e do seu respetivo funcionamento, designadamente participando com empenho em ações de formação que lhe forem proporcionadas;
- É importante para o CD que as atividades de trabalho dos seus trabalhadores não criem conflito de interesses. Como tal os trabalhadores e voluntários têm regras vinculativas de conduta, entre as quais a não-aceitação de dinheiro, convite, bens em espécies ou favores, quer de residentes, familiares, visitantes ou outros.

NORMA 37ª | Direitos da Trabalhadores

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os trabalhadores gozam do direito de serem tratados com:

- Educação;
- Lealdade;
- Urbanidade por parte dos utentes e pessoas próximas.

Norma 38ª | Direitos e Deveres Terceiro Outorgante

O Terceiro Outorgante é a pessoa (familiar ou não do/a utente), que assume os Direitos e Deveres titulados pelo/a utente ou por conta própria, e que se relaciona com o CZPS. Para efeitos de relação contratual, o CZPS relaciona-se apenas com o/a responsável, prestando em exclusivo quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes relativos ao/à utente.

São Direitos Terceiro Outorgante:

- Que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o utente reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste/a;

- Ser recebido pela Direção Técnica, sempre que o solicite e tal seja justificado;
- Efetuar reclamações e sugestões;
- Todos os demais direitos atribuídos ao/à utente que não sejam de natureza pessoal daquele.

São Deveres Terceiro Outorgante:

- Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido ao CZPS, pela celebração do Contrato de Prestação de Serviços, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações;
- Respeitar as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviços e presente Regulamento Interno, que não sejam de natureza pessoal do/a utente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessado conjuntamente com o/a utente;
- A prestar todas as informações sobre o utente relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com o CZPS na satisfação das necessidades do/a utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
- A assinar o Contrato de Prestação de Serviços em nome próprio, e ainda como responsável quando, por qualquer razão, o utente esteja impedido de o fazer.

CAPÍTULO X – DA DISCIPLINA**NORMA 39ª Infrações e Penalidades**

A violação culposa, por parte de qualquer utente que ultrapasse as regras de convivência social, de determinações que consistem do presente Regulamento ou de competentes deliberações da Direção, assim como qualquer ato ou atitude que ultrapasse as normas de respeito pela pessoa, sua dignidade e bens, serão punidos com a pena de advertência, repreensão registada e exclusão definitiva do CD, tendo em conta a gravidade dos factos, grau de delito, acumulação de infrações ou reincidências.

NORMA 40ª | Competências e procedimento disciplinar

1. As penas de advertências, repreensão registada, são da competência conjunta da Direção mediante inquérito sumário em que intervenha o pessoal com conhecimento direto do facto punível e se leve a cabo as diligências essenciais para a descoberta da verdade.

2. A pena de exclusão definitiva do CD é da competência única da Direção, em face do processo disciplinar instruído por pessoa nomeada pela Direção, com nota de culpa e com audiência do prevaricador, Direção Técnica e duas testemunhas conhecedoras da falta em questão.
 - **Único** – Em caso de exclusão, o utente não terá direito a qualquer reembolso de valores entregues.

NORMA 41ª | Exclusão da responsabilidade disciplinar

É excluída a responsabilidade disciplinar do utente sempre que se verifique que este atuou com manifesta boa-fé, ou que não poderia ter procedido de forma diversa.

CAPÍTULO XI – DISPOSIÇÕES FINAIS**NORMA 42ª | Contrato**

1. Nos termos da legislação em vigor deve ser celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente, familiares ou, quando exista, representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 43ª | Cessação do Contrato

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do utente.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.
3. No ato de uma cessação de contrato é assinada uma declaração escrita, onde consta o motivo da cessação e menção de entrega de bens e objetos pessoais, a fim de ser apensa ao processo.

NORMA 44ª | Período Experimental

1. A admissão é condicionada por um período experimental de seis meses, quer para adaptação do próprio utente quer para observação de situações anómalas que possam não ter sido reconhecidas no momento da admissão.

2. Durante o período experimental a Direção poderá rescindir o contrato com o utente, por razões morais ou disciplinares provadas, que ficarão expressas no processo individual.

NORMA 45ª | Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações e Elogios que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição ou do Diretor/a Técnico, sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar. O Livro de Reclamações Eletrónico, encontra-se em: www.czps.org.

NORMA 46ª | Alteração ao Presente Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do CD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente 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 utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 47ª | 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 48ª | Omissões e Disposições Comuns

Qualquer caso omissivo neste Regulamento Interno será resolvido pela Direção tendo sempre em conta o disposto no Compromisso de Cooperação para o Sector Social e Solidário, na Lei Geral ou na Lei Especial aplicável as Instituições Particulares de Solidariedade Social.

NORMA 49ª | ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor depois de aprovado em reunião de Direção e remetido um exemplar para o CDSS de Braga para conhecimento e devidos efeitos.

Nota – Entregar um exemplar ao utente. Ficar com a última página e anexar ao processo do utente.

ANEXO 1 Critérios de Priorização na Admissão e Fatores de Ponderação

Critérios	Centro de Dia		SAD		ERPI		Pontuação obtida
Possuir idade igual ou superior a 65 anos.	<65 anos	5	<65 anos	5	<65 anos	5	
	≥65 anos	10	≥65 anos	10	≥65 anos	10	
Necessidade premente do candidato e / cuidados médicos.	Sim	5	Sim	5	Sim	10	
	Não	10	Não	10	Não	5	
Ser economicamente mais desfavorecido	Per capita muito abaixo do IAS/ <i>grande dificuldade a dar face às despesas fixas</i>	15	Per capita muito abaixo do IAS/ <i>grande dificuldade a dar face às despesas fixas</i>	15	Per capita muito abaixo do IAS/ <i>grande dificuldade a dar face às despesas fixas</i>	15	
	Desfavorecido (<i>paga as suas despesas fixas mas resta pouco para a sobrevivência</i>)	10	Desfavorecido (<i>paga as suas despesas fixas mas resta pouco para a sobrevivência</i>)	10	Desfavorecido (<i>paga as suas despesas fixas mas resta pouco para a sobrevivência</i>)	10	
	Não é desfavorecido	0	Não é desfavorecido	0	Não é desfavorecido	0	
Ausência ou impossibilidade da família ou outro para prestar o apoio necessário	Apoio Permanente	5	Apoio Permanente	5	Apoio Permanente	5	
	Apoio Pontual	10	Apoio Pontual	10	Apoio Pontual	10	
	Ausência de Apoio	15	Ausência de Apoio	15	Ausência de Apoio	15	
Risco de isolamento social (<i>isolado social e/ou geograficamente, em condições degradadas ou com deficientes recursos económicos</i>), <i>Conflito Familiar</i>	Sim	15	Sim	15	Sim	15	
	Não	0	Não	0	Não	0	
Situações de Emergência social /Abandono /Encaminhamento	Sim	10	Sim	10	Sim	10	
	Não	0	Não	0	Não	0	
Ausência de Alternativa Residencial	Sim	0	Sim	0	Sim	0	
	Não	10	Não	10	Não	10	
Naturalidade ou residência em Roriz, salvo casos a considerar		10		10		10	
	(Casos a considerar)	5	(Casos a considerar)	5	(Casos a considerar)	5	
Ser utente de outra resposta social sénior/ Sócio /Benfeitor	(Qual:)	0	(Qual:)	0	(Qual:)	0	
		15		15		15	
Possuir cônjuge ou outro familiar a frequentar uma resposta social sénior	(Nome:)	0	(Nome:)	0	Nome:	0	

		15		15		15	
Manifestação de vontade em ser admitido	(Nome:)	0	(Nome:)	0	Nome:	0	
		5		5		5	
Total de Pontos obtidos							
Em caso de empate, a Direção tem a decisão final de decidir qual o candidato a ser admitido. Para além desta avaliação quantitativa dos critérios de admissão e priorização, o parecer técnico também será tido em conta mediante a descrição da situação multidimensional do candidato.							

ANEXO 2 - Tabela 1 Comparticipações para Utentes em lugares comparticipados pelo Instituto de Segurança Social

Cuidados e Serviços	Dias Úteis
Serviços Base: Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva Nutrição e alimentação, nomeadamente o reforço pequeno-almoço, almoço e o lanche Administração da medicação prescrita Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário	40%
Serviços Base acrescidos de: Cuidados de higiene pessoal e Cuidados de imagem básicos	45%
Serviços Base acrescidos de: Tratamento de roupa de uso pessoal ou Complemento de alimentação para o jantar	50%
Serviços Base acrescidos de: Cuidados de higiene pessoal e Cuidados de imagem básicos +Tratamento de roupa de uso pessoal + Complemento de alimentação para o jantar	55%
Serviços Base acrescidos de: Cuidados de higiene pessoal e Cuidados de imagem básicos +Tratamento de roupa de uso pessoal e Complemento de alimentação para o jantar e/ ou fins de semana	60%

Tabela 2 - Tabela de Preços para serviços adicionais

Serviços Adicionais	Preços
Acompanhamento em emergências hospitalar	Valor do táxi para regresso do acompanhante + 15,00/hora acompanhante
Transporte de e para a residência dos utentes	0,40kh (ida e volta -2x dia em dias úteis)
Fraldas e outros produtos de higiene	Mediante tabela do fornecedor
Serviço de enfermagem	Tabela própria afixada
Serviço de cabeleireiro	Tabela própria afixada
Serviço de refeitório	Tabela própria afixada

Assinatura do responsável CZPS: _____



.....

(recortar pelo picotado e arquivar no processo do utente)

(Identificação do utente)

Declaro que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno da CD, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

....., de de 20.....

Assinatura do utente

Assinatura do Significativo

Aprovação de Documentos

Código DC	Versão	Elaboração	Assinatura	Aprovação	Assinatura
DC19.PR7.PC1	01	DS	Assinado por: Alessandra Leal Ramos Ruão Num. de Identificação: 31788559 Data: 2026.09.13 18:13:01+01'00'	D	

Siglas:

- GQ – Gestora da Qualidade
- DS – Diretora de Serviços
- D - Direção

Assinado por: **AMADEU PEDRO PEREIRA ARAÚJO**
Num. de Identificação: 03587032
Data: 2026.09.11 15:32:38+01'00'



Assinado por: **LUÍS FILIPE DA SILVA SOARES RENTE**
Num. de Identificação: 09484786
Data: 2026.09.11 15:44:37+01'00'

