



## **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CENTRO DE DIA**

### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

A Casa do Povo de Vila Nova de Anços, tem acordo de cooperação Centro de Dia celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra, em 01/08/2019 para a resposta social de CENTRO DE DIA. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

#### **NORMA 2ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

O CENTRO DE DIA é uma resposta social desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção dos idosos no seu meio sociofamiliar e rege-se pelo estipulado:

- a) Guião da DGAS de dezembro de 1996;
- b) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro;
- c) Decreto – Lei nº 64/2007, de 14 de março, republicado em anexo ao Decreto – Lei nº 33/2014, de 4 de março;
- d) Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho;  
Portaria nº 218-D/2019;
- e) Contrato Coletivo de Trabalho

#### **NORMA 3ª OBJETIVOS DO REGULAMENTO**

O presente regulamento diz respeito à resposta social de Centro de Dia, seu funcionamento e organização, visando:

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



## **CAPÍTULO II DENOMINAÇÃO, SEDE, ÂMBITO, AÇÃO E FINS DA INSTITUIÇÃO**

### **NORMA 4ª DENOMINAÇÃO**

A Casa do Povo de Vila Nova de Anços é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, dirigida e administrada por uma Direção. O registo foi lavrado pela inscrição nº 70/96, a folha 141 do Livro nº 6 das Associações de Solidariedade Social e considera-se efetuado em 21 de Março de 1996.

### **NORMA 5ª SEDE E ÂMBITO DA INSTITUIÇÃO**

A Casa do Povo de Vila Nova de Anços tem a sua sede na Rua do Outeiro nº 15, em Vila Nova de Anços, e presta serviços prioritariamente na Freguesia da Vila Nova de Anços e Freguesias limítrofes.

### **NORMA 6ª AÇÃO E FINS DA INSTITUIÇÃO**

A Casa do Povo tem por objetivos prioritários promover ações de solidariedade social, nomeadamente ao desenvolver atividades de proteção à infância e juventude, família, comunidade e população ativa, aos idosos e deficientes, bem como, secundariamente desenvolver a promoção desportiva, recreativa e cultural dos associados, o convívio social e a cooperação com outros organismos oficiais e particulares.

### **NORMA 7ª DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS**

São destinatários do Centro de Dia as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na Norma 8ª. Constituem objetivos do Centro de Dia:

- a) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
- b) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;



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

### **NORMA 8ª CUIDADOS E SERVIÇOS**

1. O Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
  - b) Nutrição e alimentação, nomeadamente o pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar;
  - c) Administração de fármacos quando prescritos;
  - d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;



- e) Cuidados de higiene pessoal;
  - f) Tratamento de roupas;
  - g) Transporte;
  - h) Aquisição de medicamentos, e outros bens, a pedido do cliente, quando este o necessite e não tenham familiares que o possam fazer;
2. O Centro de Dia pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:
- a) Serviços de apoio domiciliário complementares, nomeadamente o serviço de refeições aos fins de semana e feriados;
  - b) Cuidados de higiene pessoal no domicílio aos fins de semana e feriados;
  - c) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados a prestar;
  - d) Administração de insulina.
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis de segunda-feira a sexta-feira e aos fins de semana e feriados, quando solicitado.

### **CAPÍTULO III PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

#### **NORMA 9ª CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

O Centro de Dia destina-se a pessoas que necessitem dos seus serviços, prioritariamente pessoas com 65 e mais anos de idade.

#### **NORMA 10ª CANDIDATURA**

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - a) Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão e do seu representante legal, quando necessário;
  - b) Cartão de Contribuinte e do seu representante legal, quando necessário;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social e do seu representante legal, quando necessário;



- d) Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que pertence;
  - e) Relatório Médico/Técnico, comprovativo da situação clínica do utente, com identificação da medicação e dos cuidados específicos necessários;
  - f) Comprovativo da(s) pensão(ões) de reforma e/ou de sobrevivência e do seu agregado familiar, quando necessário;
  - g) Documentos comprovativos das despesas fixas constantes no número 5 da norma 22<sup>a</sup>.
2. A formalização da candidatura à resposta social é realizada junto do(a) Diretor(a) Técnico(a) a qual prestará todos os esclarecimentos inerentes ao seu funcionamento.
  3. Em caso de admissão urgente, é dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, sendo iniciado desde logo o processo de obtenção dos dados em falta;
  4. Em caso de dúvida poderão ser solicitados outros rendimentos comprovativos.

#### **NORMA 11<sup>a</sup>** **CRITÉRIOS DE ADMISSÃO**

1. São critérios de prioridade na seleção dos clientes:
  - a) Situação de carência económica;
  - b) Incapacidade para satisfazer algumas necessidades básicas;
  - c) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
  - d) Risco de isolamento social e/ou pessoal;
  - e) Ser residente na área geográfica abrangida pela instituição;

#### **NORMA 12<sup>a</sup>** **ADMISSÃO**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) a quem compete elaborar a proposta de admissão e submetê-la à Direção da Instituição;



2. A decisão de admissão é da competência da Direção da Instituição, de acordo com as vagas existentes e após o estudo/parecer elaborado pelo(a) Diretor(a) Técnico(a);
3. Da decisão é dado conhecimento ao utente no prazo de 5 dias.

### **NORMA 13ª**

#### **LISTA DE ESPERA**

1. Os candidatos que satisfaçam as condições de admissão mas para os quais não existe vaga, serão inscritos na lista de espera da resposta social através do preenchimento de impresso próprio e nela posicionadas de acordo com aplicação dos critérios de priorização previstos na Norma 11ª;
2. A lista de espera será atualizada anualmente e/ou sempre que se verifique a abertura de vaga;
3. Os critérios para a retirada da lista de espera são:
  - a) Desistência da inscrição por parte do candidato/pessoa próxima;
  - b) Ausência de renovação da inscrição no período estipulado pela instituição.

### **NORMA 14ª**

#### **ACOLHIMENTO DE NOVOS UTENTES**

- 1- Após aprovação da Direção, e mediante o parecer favorável do(a) Diretor(a) Técnico(a), o utente será admitido na resposta social da Instituição, por um período experimental de 30 dias, por forma a avaliar a sua adaptação aos serviços da instituição, bem como da adequabilidade dos serviços às suas necessidades.
- 2- O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
  - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
  - d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;



- e) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
- 3 - 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 15ª**

#### **PROCESSO INDIVIDUAL DE UTENTE**

1. O Processo Individual do Utente é constituído pelos seguintes documentos:
  - a) Ficha de Inscrição/Admissão (Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do utente: familiar ou representante legal);
  - b) Contrato de Prestação de Serviços;
  - c) Ficha de Avaliação Diagnóstica (Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do utente: familiar ou representante legal);
  - d) Dados facultados pelo utente no processo de candidatura;
  - e) Dados de identificação e sociais do utente e sua residência;
  - f) Identificação e contactos da(s) pessoa(s) próxima(s) do utente, em caso de emergência;
  - g) Informação médica (dieta, medicação, situação clínica e outros);
  - h) Identificação e contactos dos médicos que acompanham o utente;
  - i) Programação dos cuidados e serviços a prestar (Programa de Acolhimento e Plano Individual);
  - j) Declaração de autorização do uso da chave do domicílio;
  - k) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - l) Registos de acompanhamento individual
2. O processo individual deve estar atualizado, ser de acesso restrito nos termos da legislação aplicável e estar arquivado nas instalações do CD.



## **CAPÍTULO IV INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **NORMA 16ª INSTALAÇÕES**

O Centro de Dia desta Instituição é composto pelas seguintes instalações:

- Serviço Administrativo;
- Instalações sanitárias;
- Armazém;
- 1 Cozinha
- 1 Lavandaria/Rouparia
- 1 Refeitório
- 1 Sala de Atividades Ocupacionais.
- 1 Gabinete DT

### **NORMA 17ª HORÁRIOS**

O Centro de Dia funcionará das 9:00 às 18:00 Horas, de Segunda-feira a sexta-feira.

## **CAPÍTULO V RECURSOS**

### **NORMA 18ª QUADRO DE PESSOAL**

O quadro de pessoal desta Instituição prestadora de serviços encontra-se fixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, sua formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação e normativos em vigor.

### **NORMA 19ª DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção/Coordenação Técnica 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;



**CAPÍTULO VI  
COMPARTICIPAÇÃO DOS UTENTES**

**NORMA 20<sup>a</sup>  
CÁLCULO DAS COMPARTICIPAÇÕES**  
*(Para consulta na secretaria da IPSS)*

**NORMA 21<sup>a</sup>  
SERVIÇO EXTRA-COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**  
*(Para consulta na secretaria da IPSS)*

**NORMA 22<sup>a</sup>  
CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA**  
*(Para consulta na secretaria da IPSS)*

**NORMA 23<sup>a</sup>  
MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**  
*(Para consulta na secretaria da IPSS)*

**NORMA 24<sup>a</sup>  
PAGAMENTO DAS COMPARTICIPAÇÕES**  
*(Para consulta na secretaria da IPSS)*

**CAPÍTULO VII  
DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

**NORMA 25<sup>a</sup>  
ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E  
ESTIMULAÇÃO COGNITIVA**

1. Aos utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um;
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade do(a) Animador(a) Sociocultural, que comunica, através dos colaboradores a



- organização de atividades, nas quais os utentes do Centro de Dia podem ser incluídos;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
  4. 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;
  5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;

### **NORMA 26ª** **ALIMENTAÇÃO**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar;
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

### **NORMA 27ª** **ADMINISTRAÇÃO MEDICAMENTOSA**

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O Centro de Dia procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins de semana, sensibilizando para isso os familiares e/ou voluntários ou recorrendo à preparação prévia da medicação para o efeito.

### **NORMA 28ª** **ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente;
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares.



3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

**NORMA 29<sup>a</sup>**  
**CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM**

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

**NORMA 30<sup>a</sup>**  
**TRATAMENTO ROUPAS**

As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do utente.

**NORMA 31<sup>a</sup>**  
**HIGIENE HABITACIONAL**

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

**NORMA 32<sup>a</sup>**  
**AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS**

1. A aquisição de bens será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
2. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

**NORMA 33<sup>a</sup>**  
**TRANSPORTE**

O transporte domicílio /Instituição é efetuado pelas viaturas da instituição a partir das 9H00 no período da manhã e no período da tarde da instituição/domicílio às 17H00.



**CAPÍTULO VIII  
DIREITOS E DEVERES**

**NORMA 34<sup>a</sup>  
DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES E REPRESENTANTE LEGAL/FAMÍLIA DO  
UTENTE**

1. São direitos dos utentes e representante legal/família do utente:
  - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
  - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
  - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
  - e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
  - f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  - g) Ter acesso à ementa semanal;
  - h) À inviolabilidade da correspondência;
  - i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
  - j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde
2. São deveres dos utentes e representante legal/família do utente:
  - a) Colaborar com a equipa do Centro de Dia na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
  - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do Centro de Dia e os dirigentes da Instituição;
  - c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
  - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
  - e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.



- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Centro de Dia, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 10 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

### **NORMA 35ª**

### **DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

1. São direitos da Instituição:
  - a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
  - b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
  - c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
  - d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
  - e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os 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, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;
2. São deveres da Instituição:
  - a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
  - b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
  - c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
  - d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
  - e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;



- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

### **NORMA 36<sup>a</sup>**

#### **DIREITOS E DEVERES DO PESSOAL E VOLUNTÁRIOS**

##### 1. Constituem direitos dos colaboradores os seguintes:

Serem respeitados pelos utentes e familiares no exercício das suas funções de modo a salvaguardar a sua dignidade profissional e pessoal;

- a) Terem direito a condições que permitam a sua formação;
- b) Serem informados de todos os assuntos que lhe digam diretamente respeito;
- c) Serem atendidos nas suas solicitações e esclarecido nas suas dúvidas pela Direção da Instituição ou serviços competentes;
- d) Serem escutados nas suas sugestões e críticas que se prendam com as tarefas atribuídas;

##### 2. Constituem deveres dos colaboradores os seguintes:

- a) Contribuir para o bom funcionamento da Instituição;
- b) Tratar com dignidade e respeito todos os elementos que prestem serviço na instituição, os utentes e seus familiares e todas as visitas da Instituição;
- c) Cumprir com as obrigações e normas de ética e conduta deontológica em vigor na instituição;
- d) Guardar lealdade à instituição, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia, nem divulgando informações que violem a privacidade dos utentes da instituição que afetem os interesses da mesma;
- e) Atender com diligência e correção todo aquele que a si recorra;
- f) Velar pela conservação e boa utilização dos bens que lhe forem confiados, relacionados com o seu trabalho;
- g) Proporcionar, na medida das suas possibilidades, o máximo bem-estar aos utentes da instituição;
- h) Contribuir para a preservação do bom nome da instituição, quer dentro ou fora, da instituição;
- i) Dar imediato conhecimento ao superior hierárquico dos acidentes ou ocorrências anómalas que tenham surgido durante o trabalho;



## **CAPÍTULO IX FALTAS E SANÇÕES**

### **NORMA 37ª FALTAS**

Consideram-se faltas as infrações ao presente Regulamento, designadamente:

- a) A alteração das normas de convivência e de respeito mútuo, de que resultem situações intoleráveis;
- b) Falta ou demora do pagamento das mensalidades desde que injustificadas;
- c) Falseamento ou ocultação de declarações que por lei ou regulamento lhe sejam exigidas;
- d) Participação em desordens ou agressões, físicas ou morais, ao pessoal em serviço, membros dos Órgãos Sociais e aos próprios utentes.

### **NORMA 38ª SANÇÕES**

As faltas, quando graves, sempre devidamente apuradas e comprovadas, com admissão do contraditório, podem implicar a expulsão do utente. Os processos a instaurar e as penas a aplicar são da competência da Direção.

### **NORMA 39ª DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/ utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

### **NORMA 40ª CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e/ou com os seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;



2. Do contrato é entregue um exemplar ao 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 41<sup>a</sup>**

#### **INTERRUPÇÃO/RESCISÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

- 1- A prestação de serviços pode ser rescindida nas seguintes situações:
  - a) Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
  - b) Inadequação dos serviços às necessidades;
  - c) Insatisfação do utente;
  - d) Mudança de residência;
  - e) Mudança de resposta social;
  - f) Inadaptação do utente aos serviços;
  - g) Por decisão unilateral do utente a qualquer altura de vigência da mesma, devendo para tanto a Instituição ser avisada com 10 dias de antecedência da data de rescisão do contrato de prestação de serviços;
  - h) Por decisão unilateral da Instituição, quando o utente não cumprir as obrigações assumidas nos termos do presente regulamentam e do contrato de prestação de serviços, devendo para tanto o utente ser avisado com 30 dias de antecedência dos efeitos da decisão tomada.
  - i) Por falecimento do utente.
- 2- A prestação de serviços pode ser interrompida nas seguintes situações:
  - a) Por motivos de saúde;
  - b) Quando o familiar ou representante legal deseja levar o cliente para sua casa, devendo avisar com uma antecedência de 10 dias;
  - c) Em caso de férias, devendo avisar com uma antecedência de 10 dias.

#### **NORMA 42<sup>a</sup>**

#### **GESTÃO DE AUSÊNCIA DE UTENTES**

No caso de ausência temporária do utente, quando justificada, a vaga ficará assegurado até um período de 3 meses.



## **CAPÍTULO X DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA 43ª RECLAMAÇÕES E/OU SUGESTÕES**

As eventuais reclamações ou sugestões quanto ao funcionamento da resposta social ou quanto aos atos praticados pelo pessoal técnico e auxiliar deverão ser apresentadas diretamente à Direção Técnica, que resolverá os casos que se enquadrem no âmbito das suas competências, ou os apresentará superiormente à Direção da Instituição, se excederem essa competência ou se, pela sua gravidade, for entendido ser esse o procedimento adequado.

### **NORMA 44ª LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição dispõe de um livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto de qualquer funcionário da instituição.

### **NORMA 45ª 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 da resposta social.

### **NORMA 46ª OMISSÕES**

Todas as situações não previstas no presente regulamento serão resolvidas pela Direção de acordo com a legislação aplicada às IPSS'S, com o parecer dos Técnicos da Segurança Social.

### **NORMA 47ª ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do Centro de Dia, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, 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. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao ISS, Centro Distrital Segurança Social de Coimbra, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor;
  4. 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 48ª**  
**ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção dia 10 de janeiro 2020 e entra em vigor a 15 de fevereiro de 2020.

Vila Nova de Anços, 10 de janeiro de 2020

A Direção



## Casa do Povo de Vila Nova de Anços

*Instituição Particular de Solidariedade Social*  
*Pessoa Colectiva de Utilidade Pública*

---



.....

O ..... utente do  
CENTRO DE DIA/Familiar responsável (riscar o que não interessa), declara que tomou  
conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento,  
não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

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

-----

(Assinatura do utente ou Familiar Responsável)