

## **REGULAMENTO INTERNO DO CENTRO DE DIA**

### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **Âmbito de Aplicação**

O Centro Social São Nuno de Santa Maria é uma associação sem fins lucrativos de direito privado, dotada de personalidade jurídica e assume-se como Instituição Particular de Solidariedade Social.

O Centro Social São Nuno de Santa Maria tem a sua sede na vila e freguesia de Cernache do Bonjardim, concelho de Sertã. No edifício sede, localizado na Rua dos Pinheiros, nº 42, funcionam as respostas sociais de Creche, Pré-escolar, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário.

As respostas sociais de ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (Lar de Idosos) e Unidade de Cuidados Continuados Integrados (tipologia de Longa Duração) encontram-se localizadas na “Casa da Poesia”, sita na Rua Cónego Benjamim da Silva s/n, da mesma localidade.

Para além destas infraestruturas, o Centro Social São Nuno de Santa Maria possui o Pólo de Palhais, sito em Tira – Palhais, que alberga as respostas sociais de Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário.

O Centro Social São Nuno de Santa Maria adiante designado por Instituição detém acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Dia celebrado com o Centro Distrital de Castelo Branco em 12 de Maio de 1994.

É objectivo do presente Regulamento Interno, regular o funcionamento do Centro de Dia, de acordo com as seguintes cláusulas:

#### **NORMA I**

##### **Legislação Aplicável**

O Centro de Dia orienta-se pelas normas do presente Regulamento Interno e pela legislação em vigor, nomeadamente:

- Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- Portaria n.º 196 A/2015, de 01 de julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto de Segurança Social, IP e as IPSS;
- Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
- Decreto – Lei n.º 64/2007, de 14 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas;
- Protocolo de Cooperação em vigor;
- Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.
- Estatutos do Centro Social São Nuno de Santa Maria;

## **NORMA II**

### **Objectivos**

Constituem objectivos do Centro de Dia:

1. Evitar o isolamento prolongado, proporcionando aos utentes relações interpessoais com outros grupos etários, não excluindo crianças e jovens;
2. Colocar ao alcance dos utentes formas adequadas de ajuda que a família não lhes possa prestar;
3. Cercar os utentes de carinho, de certo conforto, de privacidade e segurança;
4. Proporcionar-lhes, na medida das suas possibilidades, acções que lhe façam manter o interesse pela vida e por tudo o que as rodeia.

## **NORMA III**

### **Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas**

O Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes serviços aos seus utentes:

- a. Actividades sócio-culturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
- b. Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando dietas com prescrição médica;
- c. Administração de fármacos quando prescritos;
- d. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- e. Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
- f. Higiene habitacional;
- g. Transporte (domicílio – Centro de Dia – domicílio)
- h. Aquisição de bens e serviços

Os serviços prestados a cada utente são alvo de acordo entre as partes e sujeitos a contratualização escrita.

## **CAPÍTULO II**

### **ADMISSÃO**

#### **NORMA IV**

##### **CrITÉrios de Admissão**

É critério de admissão no Centro de Dia:

Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvaguardando, no entanto com carácter excepcional a admissão de candidatos com menos idade cuja situação social, económica ou de saúde o justifique;

#### **NORMA V**

##### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de residente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - a. Bilhete de Identidade do utente e do representante legal;
  - b. Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal;
  - c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente;
  - d. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
  - e. Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
  - f. Exames complementares de diagnóstico, nomeadamente, análises ao sangue (com a indicação do grupo sanguíneo) e à urina, efectuadas há menos de 12 meses, e outros consoante o estado clínico do utente;
  - g. Comprovativo dos rendimentos do agregado familiar;

- h. Declaração assinada pelo utente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de utente;
        - i. Comprovativo de despesas com medicação permanente em situação de doença crónica.
2. O período de candidatura decorre anualmente, devendo ser efectuada:  
De segunda a sexta-feira: das 09H00 às 12H30; das 14H00 às 18H00;
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número um, desta Norma, deverão ser entregues na Secretaria da Instituição (edifício sede) no horário indicado no número anterior.
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule e/ou determine a tutela/curatela.

## **NORMA VI**

### **CrITÉrios de Priorização**

Serão tidos em conta na priorização e selecção dos utentes, os critérios seguintes:

- Situação encaminhada pela Segurança Social
- Risco de isolamento social
- Baixos recursos económicos
- Insuficiência de apoio familiar
- Grau de dependência: Leve ou Moderada / Autónomo
- Cônjuge a frequentar a mesma resposta social
- Frequência de outra resposta social da Instituição
- Naturalidade ou residência nas freguesias de Cernache do Bonjardim, Cabeçudo, Nespéral, Palhais
- Idade: < 65 anos / 65 – 80 anos / ≥ 80 anos
- Familiar a trabalhar na Instituição

Os candidatos que satisfaçam as condições de admissão mas que, para os quais não exista vaga, são inscritos na Instituição conforme o preenchimento do DR01.05 Lista de Espera. A hierarquização na Lista de Espera é efectuada pelo cumprimento dos requisitos.

Em caso de empate, é admitido o candidato cuja inscrição/candidatura tenha sido efectuada primeiro.

É da responsabilidade do candidato ou seu responsável a manifestação de interesse em ingressar na Resposta Social, devendo, para o efeito, contactar, periodicamente a Instituição.

Em caso de ausência prolongada (mais de um ano) de manifestação de interesse, o candidato pode ser retirado da Lista de Espera.

Sempre que solicitado, é comunicado ao candidato ou seu responsável informação sobre a Lista de Espera.

Quando surge uma vaga, é comunicado ao candidato ou ao seu responsável que ocupa o primeiro lugar na Lista de Espera que a vaga está disponível e afere-se do seu interesse em ingressar na Resposta Social.

## **NORMA VII**

### **Análise e Decisão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Diretora Técnica do Centro de Dia, a quem compete submetê-la à Direção.
2. É competente para decidir, a Direção da Instituição.

## NORMA VIII

### Lista de Espera

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, a Instituição comunica ao interessado que a sua admissão se encontra em lista de espera, devendo ser admitido logo que haja vaga, de acordo com o estipulado na Gestão da Lista de Espera.

## NORMA IX

### Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares é calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e os serviços contratualizados com o utente, encontrando-se afixada em local visível.
2. Entende-se por comparticipação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função de percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
3. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
  - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
  - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
  - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
  - d) Tutores e pessoas a quem o 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.
4. Consideram-se como **rendimentos do agregado familiar**, os rendimentos decorrentes de:
  - 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).



5. A prova dos **rendimentos do agregado familiar** é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de participação até ao limite da participação familiar máxima.
6. Em caso de recusa de cópias dos documentos comprovativos de rendimentos, é aplicada a participação familiar máxima em vigor na Instituição.
7. No que respeita às **despesas mensais fixas**, consideram-se para o efeito:
- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
  - O valor da renda da casa ou prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
  - A participação familiar dos descendentes e outros familiares na resposta social de ERPI (Lar de Idosos).
8. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.  
É estabelecido um limite máximo ao total do somatório das despesas consideradas em 7.b) e 7.c), salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que a soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.
9. De acordo com o disposto na legislação em vigor, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

10. A participação familiar mensal é efectuada no total de 12 (doze) mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.
11. A **participação familiar** devida pela utilização dos serviços de Centro de Dia é determinada pela aplicação da seguinte percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar, de acordo com os serviços praticados:
- Atividades sócio-culturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva, Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando dietas com prescrição médica ou indicadas pelo utente/familiar, Transporte e Administração de fármacos quando prescritos: **30%**
  - Por cada serviço extra: **+ 5%** por serviço (tratamento de roupa, higiene pessoal; higiene habitacional; aquisição de bens e serviços)
  - Alimentação também ao Sábado: **+ 5%**

Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor a mesma será comunicada ao utente ou seu responsável com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

## **NORMA X**

### **Redução da comparticipação familiar**

A Direcção da Instituição pode aplicar uma redução da comparticipação familiar nas seguintes situações:

1. 20% quando se verifique a frequência no Centro de Dia, de mais do que um elemento do agregado familiar;
2. 25% quando o período de ausência devidamente justificado, exceda 15 dias não interpolados. Caso a ausência de 15 ou mais dias não interpolados se verifique em meses diferentes, o desconto verificar-se-á no mês seguinte ao do término da ausência.
3. 25% quando o utente não usufrua das refeições fornecidas pela Instituição.
4. Pode ainda, reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da comparticipação familiar sempre que, através de uma análise sócio-económica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

## **NORMA XI**

### **Contrato**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seus familiares e a Instituição deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou 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 XII**

### **Acolhimento**

1. No acolhimento de novos utentes, procede-se à entrevista diagnóstica e ao acolhimento inicial do utente.
2. O processo de integração inclui o programa de acolhimento inicial a desenvolver preferencialmente com a participação do utente, do responsável técnico pelo Centro de Dia e dos colaboradores envolvidos.
3. A admissão é feita por um período provisório com a duração de 4 (quatro) semanas, funcionando como período de adaptação. Caso se verifique incompatibilidade entre o utente e a Instituição será cobrado o período de adaptação e considerada nula a contratualização dos serviços.

## **NORMA XIII**

### **Processo Individual do Utente**

O Processo Individual do Utente é constituído por um conjunto de documentos do Idoso iniciando-se com a sua admissão. O Processo Individual do Utente é arquivado na Instituição em local próprio e de fácil acesso à Direcção Técnica e Serviços Administrativos, em condições que garantem a confidencialidade da informação nele contida. Cada Processo Individual devere ser actualizado pelo menos trimestralmente.

O utente e/ou responsável tem conhecimento da informação constante no Processo Individual e podem aceder a este, sempre que o necessitem, sem nunca por em causa a confidencialidade e o sigilo das informações nele contidas.

Fazem parte deste processo:

- Ficha de Informação disponibilizada ao utente;
- Ficha de Inscrição;
- Contrato;
- Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do utente – responsável (familiar, representante legal, ou outro);
- Dados facultados pelo utente no processo de candidatura (por exemplo, declaração de rendimentos, BI, número de contribuinte);
- Dados de identificação e de caracterização do utente;
- Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência;
- Identificação e contactos da(s) pessoa(s) próxima(s) do utente (familiar, representante legal, ou outro) em caso de emergência/necessidade;
- Ficha de Avaliação Multidisciplinar;
- Programa e Relatório do Acolhimento do Utente;

- Plano Individual (PI) e respectiva revisão;
- Registos da prestação dos serviços e participação nas actividades;
- Registos das ocorrências de situações anómalas (por exemplo, livro/folhas de registo);
- Registo de períodos de ausência;
- Registos da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação, sempre que possível, anexados os documentos comprovativos, por exemplo, documento de rescisão do contrato, ou outros;
- Outros, considerados relevantes.

#### **NORMA XIV**

##### **Quadro de pessoal e Direção Técnica**

O quadro de pessoal do Centro de Dia é composto por Diretora Técnica com formação na área das ciências sociais e humanas, Encarregada de Serviços Gerais, Ajudante de Acção Direta, Auxiliar de Serviços Gerais, colaboradoras de cozinha e lavandaria.

#### **NORMA XV**

##### **Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do utente**

1. O utente tem o direito de interromper o serviço prestado pelo Centro de Dia sempre que o entenda ou necessite, devendo avisar com a maior antecedência possível, a Direção Técnica.

#### **NORMA XVI**

##### **Cessação da prestação de cuidados**

1. O contrato pode cessar a todo o tempo, por mútuo acordo.
2. Qualquer dos Outorgantes poderá denunciar o contrato de prestação de serviços, desde que a denuncia revista a forma escrita e seja efetuada com antecedência mínima de 30 dias.
2. A não observância do prazo consignado no número anterior obriga o denunciante do contrato ao pagamento do valor igual correspondente ao período mínimo da denúncia.
3. O Utente tem o direito de rescindir o contrato estabelecido com a Instituição sempre que considere que esta já não satisfaz as suas necessidades ou por motivos decorrentes de alterações pessoais / contextuais (ex: mudança de residência).
4. A Instituição tem o direito de rescindir unilateralmente o contrato de prestação de serviços ou aplicar suspensão do mesmo, quando se verificar, por parte do utente, o incumprimento das normas constantes do presente Regulamento. Da decisão será dado conhecimento ao residente e família no prazo máximo de quinze dias de antecedência.

### **CAPÍTULO III**

#### **REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO**

#### **NORMA XVII**

##### **Instalações**

O Centro de Dia funciona no edifício sede da Instituição, sendo composto pelas seguintes áreas funcionais:

- a) Receção;
- b) Sala de Convívio;
- c) Refeitório;
- d) Direção, serviços técnicos e administrativos;
- e) Instalações para o pessoal;
- f) Cozinha e lavandaria.

### **NORMA XVIII**

#### **Entrada e saída de visitas**

As visitas para utentes de Centro de Dia deverão fazer-se anunciar junto de uma colaboradora da resposta social. Não são permitidas visitas no horário das refeições.

### **NORMA XIX**

#### **Horário de Funcionamento**

A Instituição assegura os serviços aos utentes de Centro de Dia, nos dias úteis das 08H00 às 17H30.

### **NORMA XX**

#### **Encerramento**

O Centro de Dia encontra-se encerrado aos Sábados e Domingos, feriados nacionais e concelhio e à Terça-feira de Carnaval quando a Direção o estipular. Quando o feriado ocorre ao Sábado ou à Segunda-feira, a Instituição assegura a alimentação.

Em casos de inexistência de suporte familiar, o Centro de Dia assegura a alimentação no domicílio aos Sábados.

O Centro de Dia não encerra para férias.

### **NORMA XXI**

#### **Refeições**

Os utentes de Centro de Dia têm direito ao pequeno-almoço, almoço, lanche e reforço para jantar no seu domicílio para os utentes com inexistência de suporte familiar.

A ementa é elaborada tendo em consideração a situação clínica dos utentes, encontrando-se disponível para consulta na sede da Instituição.

### **NORMA XXII**

#### **Passeios ou deslocações**

Sempre que se realizem passeios ou deslocações, estas serão divulgadas atempadamente aos utentes de Centro de Dia e/ou seus responsáveis. Em caso de interesse em participar, o utente ou o seu responsável deverá informar a Instituição por escrito.

### **NORMA XXIII**

#### **Pagamento da mensalidade**

O utente ou seu responsável, deverá efetuar o pagamento da mensalidade na Secretaria da Instituição (sede) até ao dia 14 de cada mês, de segunda a quinta-feira: das 09H00 às 12H30; das 14H00 às 18H00.

As mensalidades serão actualizadas ou não todos os anos de acordo com a legislação em vigor, podendo ser revistas também com a entrega dos documentos comprovativos de rendimentos, ou, se os mesmos não forem entregues no prazo determinado, após a sua solicitação.

Perante ausências de pagamento a Instituição comunica com o utente e/ou responsável para a resolução da situação. Mantendo-se o incumprimento, a Direção pode decidir pela suspensão da prestação dos serviços.

### **NORMA XXIV**

#### **Guarda de chaves**

A entrega das chaves à Instituição é registada pela Diretora Técnica ou pela Diretora de Serviços no **DR02.20 Declaração de autorização**.

As saídas e entradas das chaves são registadas pelas colaboradoras no **DR06.01 Controlo das Chaves dos Utentes**.



#### **NORMA XXV**

##### **Administração de pecúlio**

Se o utente, ou o seu responsável, pretender que a Instituição se encarregue de receber a pensão do utente para pagamento de algum tipo de despesas é preenchida entre as partes o **DR02.20 Declaração de Autorização**. Este documento pode ser preenchido no ato de admissão ou durante a estadia do utente.

#### **NORMA XXVI**

##### **Gestão corrente de bens dos utentes**

Estando contratualizado o tratamento de roupa, esta é marcada com o número ou letra do utente, sendo registada a entrada e saída pelas colaboradoras afetas.

#### **NORMA XXVII**

##### **Modalidade de participação de familiares**

É proporcionado ao familiar dos utentes a possibilidade de participar em atividades da Instituição.

#### **NORMA XXVIII**

##### **Modalidade de participação de voluntários**

A admissão de voluntários é regulada pela I.T. **01.PS03 Gestão de Voluntariado**.

Os voluntários podem participar na prestação do serviço não podendo, no entanto, substituir a funcionária.

Toda a sua acção é supervisionada pela Diretora Técnica do Centro de Dia.

#### **NORMA XXIX**

##### **Seguros**

A Instituição dispõe dos seguros obrigatórios por Lei.

#### **NORMA XXX**

##### **Actuação em situação de emergência**

A forma de actuação face a situações de emergência está protocolada em procedimento.

A Instituição pode fazer o acompanhamento do utente ao Serviço Local de Saúde em situações de urgência, se se verificar impossibilidade de acompanhamento familiar.

#### **NORMA XXXI**

##### **Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria sempre que desejado.

### **CAPÍTULO IV**

## **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA XXXII**

##### **Direitos dos Utentes**

São direitos dos utentes:

1. O respeito pela sua identidade e individualidade;
2. A qualidade nos serviços prestados;
3. Um plano individual e de cuidados estabelecidos;
4. A inviolabilidade da sua correspondência e o respeito pelos seus bens;

5. A participação na elaboração dos planos diretamente relacionados com o próprio.

**NORMA XXXIII**  
**Direitos das Famílias**

São direitos das famílias:

1. A qualidade nos serviços prestados ao seu familiar;
2. O respeito e sigilo profissional;
3. O cumprimento do estabelecido nos planos individual e de cuidados;
4. A participação na elaboração de referidos planos.

**NORMA XXXIV**  
**Deveres dos Utentes e Famílias**

São deveres dos utentes e famílias:

1. O cumprimento das regras expressas no Regulamento Interno e Contrato de Prestação de Serviços;
2. O comportamento correcto em relação às pessoas que a ele(s) se dedicam;
3. A colaboração com a equipa de Centro de Dia na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do contratualizado.

**NORMA XXXV**  
**Direitos dos Colaboradores e Voluntários**

São direitos dos colaboradores:

1. O respeito pela sua identidade;
2. A não intromissão no seu trabalho;
3. A cooperação por parte do utente e famílias.

**NORMA XXXVI**  
**Deveres dos Colaboradores e Voluntários**

São deveres dos colaboradores:

1. O respeito pelo utente e famílias;
2. O zelo no cumprimento das suas tarefas;
3. O respeito pelos bens dos utentes;
4. O respeito pelo bom nome da Instituição.

**NORMA XXXVII**  
**Direitos da Instituição**

São direitos da Instituição:

1. O cumprimento por partes dos utentes e famílias das normas constantes no presente Regulamento Interno e no Contrato de Prestação de Serviço;
2. Rescindir unilateralmente o contrato de prestação de serviço ou a suspensão do mesmo, quando se verificar, por parte do utente ou do seu responsável, o incumprimento das normas aí constantes, após decisão da Direcção.
3. Agir judicialmente em caso de incumprimento do pagamento da comparticipação familiar.

**§ Único:** Todas as sanções serão decididas pela Direcção da Instituição após inquérito às partes intervenientes.

**NORMA XXXVIII**  
**Deveres da Instituição**

São deveres da Instituição:

1. O respeito pelo utente e famílias;
2. Proporcionar aos colaboradores as condições necessárias ao bom cumprimento das suas tarefas;
3. Proporcionar aos utentes e famílias qualidade no serviço.

**CAPÍTULO V**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**NORMA XXXIL**  
**Alterações ao Regulamento**

Todas as revisões ao presente regulamento interno serão comunicadas aos residentes e seus responsáveis com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato que a estes assiste.

As alterações verificadas serão comunicadas ao Instituto da Segurança Social.

**NORMA XL**  
**Omissões**

Todas as questões omissas serão resolvidas de acordo com a legislação aplicável às IPSS'S, com o parecer dos técnicos e da Direcção da Instituição.

**NORMA XLI**  
**Entrada em Vigor**

O presente Regulamento Interno entra em vigor a 01 de outubro de 2015.

Aprovado em Reunião de Direcção de setembro de 2015.

✂ .....  
.....

(recortar pelo picotado e arquivar no processo do utente)

O ..... utente/ responsável do utente  
..... do CENTRO DE DIA 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/ responsável)