

Regulamento de Resposta Social de Centro de Dia

Capítulo I

NATUREZA E OBJETIVOS

Artigo 1º

Caraterização e localização

A Associação do Infância de S. Tomé de Negrelos, adiante designado por AISTN, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, que se encontra registada na Direção Geral da Segurança Social, como IPSS, no Livro nº 7 das Associações de Solidariedade Social sob o nº.84/97, a fls. 22, em 16 de Junho de 1997, com sede na Avenida da Mourinha, n.º66, 4795-549 S. Tomé de Negrelos.

Artigo 2º

Legislação em vigor

A instituição rege-se pelo estipulado:

- 1- Decreto – Lei n.º172 – A/2014, de 14 de Novembro;
- 2- Decreto – Lei n.º33/2014, de 4 de Março;
- 3- Guião da DGAS de Dezembro de 1996;
- 4- Protocolo de Cooperação em vigor;
- 5- Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- 6- Portaria n.º 196/-A2015, de 01 de Julho de 2015;
- 7- Contrato Coletivo de Trabalho para IPSS

Artigo 3º

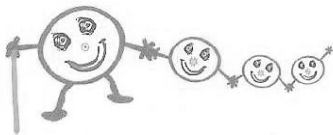
Missão e Valores

1– A AISTN tem como missão a prestação de serviços à comunidade promovendo a integridade social através do desenvolvimento global das crianças, dignificação e da melhoria da qualidade de vida dos idosos e das famílias. **“Crescer com qualidade; Envelhecer com dignidade”.**

2- A missão da AISTN está suportada nos seguintes valores:

- a) Solidariedade- Acolher com carácter solidário todos os que recorrerem aos nossos serviços respondendo às suas necessidades e especificidades;
- b) Respeito/Ética- Respeitar a condição e características de todos os que apoiamos e daqueles que conosco colaboram;
- c) Confiança- Criar um ambiente de confiança mútua entre nós e os que nos apoiam, inspirando-nos na generosidade, partilha e respeito pela particularidade de cada um;
- d) Colaboração- Promover o envolvimento e a inter-ajuda entre os que conosco colaboram e os clientes e suas famílias.

3– A AISTN visa ser uma instituição de referência, reconhecida pela qualidade dos seus serviços, baseada no trabalho de equipa e numa gestão sustentável, orientada para a inclusão social consolidando e alargando as respostas sociais atuando de uma forma proactiva às necessidades emergentes da comunidade no sentido de contribuir para o desenvolvimento social da Freguesia de Negrelos e do Concelho de Santo Tirso.



Artigo 4º

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- 1- Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- 2- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da instituição;
- 3- Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais na resposta social.

Capítulo II

CARACTERIZAÇÃO DA RESPOSTA SOCIAL

Artigo 5º

Âmbito

- 1- 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 sócio-familiar.
- 2- O Centro de Dia tem uma capacidade de 20 utentes.

Artigo 6º

Objetivos do Centro de Dia e destinatários

- 1- A Resposta Social Centro de Dia tem como objetivos:
 - a) Garantir a criação de serviços estáveis e ajustados ao bem-estar dos utentes;
 - b) Colaborar no retardamento do processo de envelhecimento;
 - c) Fornecer auxílio às famílias no sentido de consolidar a relação inter familiar;
 - d) Amparar os utentes na gestão do dia-a-dia;
 - e) Desenvolver relações interpessoais a nível dos utentes e destes com os diferentes grupos etários, a fim de evitar o isolamento social;
 - f) Prestar apoio psicossocial.
- 2- Na resposta social admitem-se clientes de ambos os sexos na situação de reforma. Poderão ser admitidos clientes que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio deste serviço.
- 3- Não sofrer de doença infeto-contagiosa em fase ativa, não apresentar perturbação mental grave que ponha em risco a integridade física dos outros clientes, bem como não sofrer de outras patologias que possam perturbar o normal funcionamento do Centro de Dia.

Capítulo III

FUNCIONAMENTO

Artigo 7º

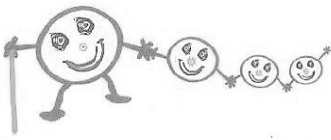
Horário

- 1- A resposta social de Centro de Dia funciona de Segunda a Sexta-Feira das 9h00 às 17h00.

Artigo 8º

Interrupção da atividade

- 1- Haverá interrupções nos dias 24 de Dezembro, 31 de Dezembro, segunda-feira de Páscoa, Carnaval, para além dos feriados nacionais e o feriado municipal.



- 2 - Encerrará sempre que se verifique pertinente e a Direção assim o deliberar. Os clientes e/ou representantes, serão avisados com a devida antecedência sempre que se constate esta situação. Será assegurado o serviço de alimentação ao domicílio nos casos de inexistência de retaguarda familiar.

Artigo 9º

Visitas

- 1- Os clientes podem receber visitas de familiares e amigos das 10h30 às 12h00 e das 14h00 às 16h00, desde que não prejudique o bom funcionamento da Instituição.
- 2- A responsabilidade da visita é da inteira responsabilidade do cliente, caso este esteja em plenas capacidades. Caso contrário, a responsabilidade pela autorização de visitas estará ao encargo do responsável.
- 3- Caso a visita provoque alguma alteração no bem-estar do cliente, a responsabilidade pela autorização de visitas estará ao encargo do responsável.
- 4- Não é permitido a recolha de imagens ou gravações áudio por parte das visitas.

Artigo 10º

Recursos humanos

- 1- O quadro de pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado em local visível, contendo a identificação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica e pessoal auxiliar e administrativo), formação e categoria profissional, definido de acordo com a legislação/ normativos em vigor.

Artigo 11º

Coordenação Técnica

- 1- A Coordenação Técnica do Centro de Dia compete a um técnico nomeado pela Direção, cujo nome, formação 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.

Artigo 12º

Registo de presenças

No Centro de Dia existe uma ficha de registo de presenças mensal.

- 1- Consideram-se ausências justificadas, as ausências resultantes de doença devidamente comprovada ou de outros motivos ponderosos que a equipa venha a considerar justificativos.
- 2- As ausências não justificadas dos clientes podem determinar o cancelamento da respetiva inscrição, sem prejuízo da exigibilidade das correspondentes participações devidas até à data do cancelamento.

Artigo 13º

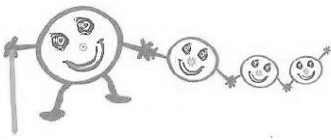
Seguro de acidentes pessoal

- 1- A Instituição contratará anualmente um seguro de acidentes pessoal que abrange todos os clientes que frequentam a resposta social.
- 2- O pagamento do referido seguro é da responsabilidade da AISTN.
- 3- O referido seguro não abrange objetos pessoais que os clientes possam utilizar ou trazer, como por exemplo: óculos, aparelhos, próteses, objetos de ouro.

Artigo 14º

Cuidados de saúde

- 1- Não será permitida a entrada de clientes na Instituição:
 - a) Que apresentem sintomas e sinais de doença contagiosa em fase ativa;
 - b) Que apresentem falta de higiene ou a existência de parasitas.



- 2- Sempre que se note, no cliente, algum sinal anormal de falta de saúde, os responsáveis serão informados, o mais brevemente possível, para que tomem as providências necessárias.
- 3- O cliente e ou responsáveis deverão informar dos casos de indisposições noturnas.
- 4- Se ao receber o cliente o Responsável pelo Centro de Dia notar sinais de doença que vá prejudicar o próprio, ou outros clientes, não permitirá que este fique no estabelecimento.
- 5- No caso de acidente ou doença súbita que necessite de tratamento imediato, tomar-se-ão as seguintes medidas:
 - a) Recorrer-se-á aos serviços nacionais de saúde;
 - b) Far-se-á a comunicação imediata aos responsáveis que devem comparecer, de imediato, no local indicado para acompanhamento do cliente.
- 6- Todas as despesas afetas à deslocação do utente aos serviços nacionais de saúde ser-lhe-ão imputadas.
- 7- Existe material de primeiros socorros na resposta social.

Capítulo IV

SERVIÇOS

Artigo 15º

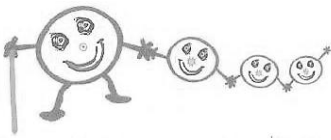
Serviços prestados

- 1- A resposta social do Centro de Dia contempla os seguintes serviços:
 - a) Alimentação semanal;
 - b) Alimentação fim de semana
 - c) Cuidados de higiene, conforto e imagem;
 - d) Transporte;
 - e) Lavandaria;
 - f) Atividades de animação socioculturais;
 - g) Assistência medicamentosa;
 - h) Apoio à funcionalidade e autonomia / ajudas técnicas
 - i) Outros serviços: -formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais, para a prestação de cuidados aos utentes; -apoio psicossocial; -reforço fim do dia (alimentação que cada utente levará para o seu domicílio).

Artigo 16º

Serviço de alimentação

- 1- A alimentação é variada e adequada à idade e estado de saúde dos clientes. A ementa é da responsabilidade da AISTN e afixada semanalmente em local visível.
- 2- Excetuando qualquer situação pontual, as dietas só poderão ser fornecidas mediante prescrição médica e os recursos disponíveis permitam a preparação e confeção dessas refeições.
- 3- De acordo com o contratualizado poderão ser fornecidas as seguintes refeições:
 - a) Reforço da manhã, servido das 9:30 às 10:30;
 - b) Almoço, servido das 12:30 às 13:30;
 - c) Lanche, servido das 16H às 16:30;
 - d) Reforço fim do dia, o cliente levará o reforço da noite para o domicílio para assegurar a refeição noturna. Este reforço é um serviço suplementar e é oferta da instituição.
- 4- Cabe ao cliente, ou seu responsável, decidir quais as refeições que serão realizadas no Centro de Dia.



Artigo 17º

Serviço de alimentação fim de semana

- 1- O serviço de alimentação fim de semana consiste na confeção, transporte e distribuição de refeições, compreendido no período entre as 12h e as 14h;
- 2- As refeições são confeccionadas e distribuídas diariamente, uma vez por dia;
- 3- A alimentação distribuída ao fim de semana obedece às refeições realizadas no período da semana;
- 4- No caso de o cliente ter contratualizado o serviço de alimentação ao fim de semana e se verificar ausência no Centro de Dia durante a semana, o cliente poderá beneficiar do serviço de alimentação ao domicílio. Neste caso, carece de aviso prévio de 24 horas.

Artigo 18º

Serviço de transportes

- 1- O cliente pode usufruir do serviço de transporte para a frequência no Centro de Dia mediante a contratualização e o pagamento do mesmo. Este serviço está sujeito à disponibilidade do mesmo. Caso não seja possível incluir o cliente no respetivo serviço, aquando da requisição do serviço, este é colocado em lista de espera, e inserido logo que ocorra uma vaga.
- 2- O itinerário da carrinha, de transporte do cliente de e para a Instituição, deverá ser respeitada até indicação contrária.
- 3- Os familiares/ responsáveis devem entregar/recolher os clientes, no local e horários estabelecidos.
- 4- Não é permitido aos clientes comer dentro da carrinha.
- 5- Caso o cliente se ausente da Instituição durante um ou mais dias, é obrigatório que informem a Instituição.

Artigo 19º

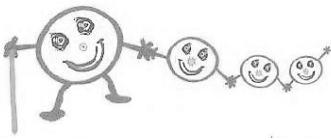
Serviço de cuidados de higiene e conforto / Cuidados de imagem

- 1- O cliente pode usufruir do serviço de cuidados de higiene e conforto na frequência do Centro de Dia mediante a contratualização e o pagamento do mesmo.
- 2- O serviço de cuidados de higiene baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto, no período da manhã.
- 3- O serviço poderá compreender dois banhos assistidos semanalmente.
- 4- Os produtos de higiene, champô e gel de banho estão incluídos no serviço de higiene pessoal. Fica ao cuidado do cliente os restantes produtos, nomeadamente creme hidratante, desodorizante, laca, gel e produtos de barbear.
- 5- Não cabe à responsabilidade do Centro de Dia cuidados de higiene e imagem especializados, nomeadamente de enfermagem, calista, cabeleireiro, estética. Estes cuidados deverão ser prestados por técnicos exteriores à AISTN.
- 6- No caso dos cuidados de cabeleireiro o cliente poderá solicitar este serviço, sendo que este é um serviço extra à participação. Carece de aviso e marcação prévia.

Artigo 20º

Serviço de lavandaria

- 1- O cliente pode usufruir do serviço de tratamento de roupas na frequência do Centro de Dia mediante a contratualização e o pagamento do mesmo. Este serviço está sujeito à disponibilidade do mesmo. Caso não seja possível incluir o cliente no respetivo serviço, aquando da requisição do serviço, este é colocado em lista de espera, e inserido logo que ocorra uma vaga.

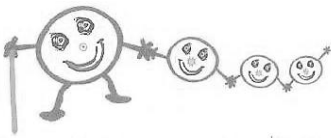


- 2- São consideradas neste serviço as roupas de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.
- 3- Encontra-se excluída deste serviço a lavagem de edredões, tapetes, cortinados, toalhas e colchas de croché, chinelos, chapéus.
- 4- Compete ao cliente trazer a sua roupa e obriga à marcação prévia de todas as peças que são trazidas para o Centro de Dia, com o número de cliente. A sua devolução é feita no prazo médio de 3 dias úteis, salvo raras exceções.
- 5- A lavandaria da AISTN funciona com equipamentos e produtos industriais, pelo que é da responsabilidade do cliente ou do seu responsável toda a roupa que exija um tratamento diferenciado
- 6- A AISTN não se responsabiliza por outro tipo de peças de vestuário, para além das enumeradas acima.

Artigo 21º

Atividades de animação socioculturais

- 1- As atividades recreativas e ou culturais desenvolvidas no Centro de Dia estão de acordo com o Plano Anual de Atividades, aprovado em Novembro de cada ano pela Direção e Assembleia Geral, para o ano seguinte e encontra-se afixado em local visível.
- 2- Cabe ao responsável pelo serviço a programação e organização das saídas do Centro de Dia. Estas terão em consideração os interesses e capacidades dos clientes.
- 3- As regras de funcionamento das atividades devem ser do conhecimento do cliente, resultando da concordância dos intervenientes (cliente/ família/ colaboradores).
- 4- Na admissão é entregue uma declaração de autorização para pequenas saídas que aconteçam inesperadamente ou passeios diários.
- 5- O Centro de Dia proporciona as seguintes atividades:
 - a) Educação física ou motora (ginástica, hidroginástica, caminhadas, motricidade fina e grossa);
 - b) Animação cognitiva ou mental (jogos de atenção, memória, linguagem, compreensão, cálculo);
 - c) Animação através da expressão plástica (pintura, desenho, modelagem, bordados, tricot, crochet...);
 - d) Animação através da expressão e da comunicação (teatro, música, expressão dramática);
 - e) Animação promotora do desenvolvimento pessoal e social (auto-conhecimento, histórias de vida, dinâmica de grupos);
 - f) Animação lúdica (festas, passeios, colónias balneares, jogos).
- 6- Os passeios ou atividades (nomeadamente a hidroginástica) poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes.
- 7- Os passeios são previamente comunicados aos próprios para se pronunciarem sobre a sua participação ou não no mesmo. Poderá ser necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
- 8- Em casos excecionais caberá ao representante do cliente ou ao responsável da resposta social, a decisão de participação na atividade.
- 9- É proibida a ausência individual do grupo, exceto aos clientes que tenham um nível de autonomia e com conhecimento e autorização do Coordenador e do familiar/representante
- 10- Sempre que ocorrer uma situação anómala o utente deve obrigatoriamente comunicar ao colaborador mais próximo.
- 11- Em caso de situação de emergência médica, será contactado o número de emergência europeu – 112 (Serviço Nacional de Saúde), que avaliará a situação, determinando o procedimento seguinte. É



efetuado, de imediato, o contato ao familiar/representante a disponibilizar informação da ocorrência ficando a partir desse momento obrigado a acompanhar o cliente.

- 12- Quando se verificarem condições que impossibilitem a realização da atividade, nomeadamente ao nível de recursos humanos ou atmosféricos, a AISTN reserva-se ao direito de a adiar ou cancelar, conforme a sua disponibilidade.

Artigo 22º

Administração da medicação

- 1- Quando solicitado pelo cliente ou responsável, poderá ser feita a gestão da administração da medicação pelo Centro de Dia, mediante prescrição médica.
- 2- Os custos da aquisição da medicação são da responsabilidade do cliente.
- 3- A administração da medicação da noite e do fim-de-semana é da responsabilidade do cliente ou responsável.
- 4- Sempre que haja alteração na prescrição da medicação do cliente, este tem a obrigação de informar o Centro de Dia e entregar uma prova escrita. Na ausência de prescrição médica, serve para o efeito fotocópia da receita médica onde esteja discriminada a posologia, duração do tratamento ou uma declaração de responsabilidade do cliente ou responsável.

Artigo 23º

Apoio à funcionalidade e autonomia / Ajudas técnicas

- 1- Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas / produtos de apoio (fraldas, andarilhos e outros) é da responsabilidade do cliente ou responsável.
- 2- O Centro de Dia pode articular para a sua aquisição/aluguer, sendo que estes tipos de apoios não estão incluídos no valor da comparticipação.
- 3- Sempre que é realizada alguma aquisição de bens e géneros ou é feito algum pagamento de serviços pelas colaboradoras é realizado um registo desse ato.

Artigo 24º

Gestão de artigos e bens materiais

Na instituição deve existir uma muda de roupa completa (incluindo roupa interior e calçado).

- 1- É realizado o registo dos artigos e bens pertencentes aos clientes.
- 2- A AISTN não se responsabiliza por outros objetos que os clientes possam utilizar ou trazer, como por exemplo: óculos, aparelhos, objetos de ouro, relógios.

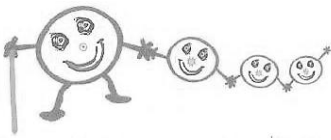
Capítulo V

PROCESSO DE CANDIDATURA / ADMISSÃO

Artigo 25º

Critérios de admissão

- 1- A admissão dos clientes far-se-á de acordo com os seguintes critérios de prioridade:
 - a) Situação sócio-económica;
 - b) Estar a frequentar outra resposta social da AISTN;
 - c) Verificar a frequência de familiares diretos (cônjuge) na AISTN;
 - d) Ser familiar direto de um colaborador da AISTN;
 - e) Ser residente na freguesia;
 - f) Proximidade geográfica da AISTN;



- g) Ex-colaborador da AISTN;
 - h) Número de ordem de pré-inscrição.
- 2- É condição essencial a não existência de dívidas à instituição.

Artigo 26º

Processo de candidatura

- 1- Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega dos seguintes documentos:
- a) Bilhete de Identidade ou cartão do cidadão do cliente e do representante legal;
 - b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal;
 - d) Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - e) Boletim de vacinas;
 - f) Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;
 - g) Declaração de IRS do ano anterior e respetiva liquidação;
 - h) Relatório médico com informação clínica do cliente, bem como indicação terapêutica e atestando que o mesmo não sofre de doenças infeto-contagiosas em fase ativa;
 - i) Comprovativo de despesas de arrendamento de habitação;
 - j) Comprovativo de despesas com medicação continuada, justificada através de declaração médica recente.
- 2- O período de candidatura decorre no seguinte período: dias úteis das 9:30 às 13:30 e das 14:30 às 16:30.
- 3- A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos acima deverão ser entregues nos serviços administrativos.
- 4- Deverá existir uma pessoa responsável pelo cliente, familiar ou não, no exterior, devendo os seus dados constar no processo.
- 5- O cliente e seu responsável ao proceder à sua candidatura, na ficha de identificação, autorizam a informatização dos seus dados pessoais para efeitos de elaboração do processo do cliente.
- 6- No caso de os clientes possuírem cartão de cidadão, os documentos referidos nas alíneas b), c) e d) não são exigidos.

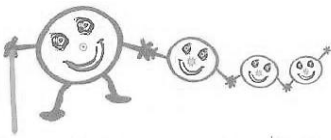
Artigo 27º

Admissão

- 1- O primeiro contacto entre o cliente e/ou responsável e a AISTN faz-se através da coordenadora, responsáveis na decisão do processo de admissão (mediante as orientações da Direção).
- 2- O pedido de admissão deverá ser feito pelo cliente ou por alguém que o represente na AISTN;
- 3- Após decisão da admissão do cliente, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como, a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
- 4- A admissão só será concretizada após a assinatura de um contrato entre a AISTN e o cliente/ responsável

Artigo 28º

Contrato de prestação de serviços



- 1- Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, o qual será renovado anualmente aquando a atualização da comparticipação.
- 2- Em caso de alteração ao contrato de prestação de serviços será elaborada uma adenda a autenticar por ambas as partes, que será entregue aos outorgantes que constam no contrato de prestação de serviços inicial.

Capítulo VI

PROCESSO INDIVIDUAL

Artigo 29º

Processo individual do cliente na área administrativa

- 1- O processo individual do cliente presente na **área administrativa** é constituído por um conjunto de documentos que se inicia com a aceitação da inscrição:
 - a. Ficha de inscrição com os dados de identificação do cliente e seu representante e respetivos contactos;
 - b. Os dados e documentos facultados para o processo de candidatura, mencionados no artigo 26º, n.º1, alínea *a)* a *e)* e *h)*.
 - c. Contrato celebrado entre a AISTN e o cliente.
- 2- O Processo é guardado em condições que garantem a privacidade e a confidencialidade.
- 3- A declaração de rescisão do contrato de serviços é assinada quando o cliente rescinde a prestação de serviços.
- 4- O processo individual é arquivado por um período de 4 anos após a rescisão da prestação de serviços.

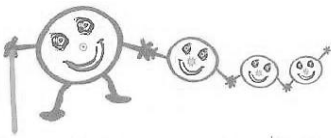
Artigo 30º

Processo individual do cliente na área técnica

- 1- O Processo Individual do cliente **em área técnica** é constituído por um conjunto de documentos:
 - a) Ficha de inscrição;
 - b) Contrato de prestação de serviços;
 - c) Dados facultados pelo cliente no processo de candidatura (BI, nº de contribuinte...);
 - d) Dados de identificação e sociais do cliente e residência;
 - e) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência;
 - f) Informação clínica do cliente considerada relevante;
 - g) Identificação e contactos da (s) pessoa (s) próxima (s) do cliente (familiar, representante legal, ou outro) em caso de emergência/necessidade;
 - h) Informação médica (dieta, medicação, alergias e outros);
 - i) Registo de ocorrência de situações anómalas (por exemplo folhas de registo);
 - j) Programa de acolhimento;
 - k) Plano individual;
 - l) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação.

Capítulo VII

COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR E MENSALIDADE



Artigo 31º

Mensalidade

- 1- A mensalidade é composta pela comparticipação familiar mais o valor dos diferentes serviços complementares (atividades diversas, transporte, cabeleireiro, produtos de higiene pessoal...) de que o cliente usufrui.
- 2- O valor adicional dos diferentes serviços complementares será um montante a decidir anualmente pela Direção.
- 3- O pagamento da mensalidade deverá ser efetuado do dia 1 ao dia 8 do mês a que respeitam.
- 4- As mensalidades deverão ser pagas, diretamente na secretaria ou por transferência bancária. Caso contrário, em cheque à ordem da Associação do Infantário de S. Tomé de Negrelos, num envelope com o nome do cliente e o mês a que respeita a mensalidade.
- 5- O pagamento por transferência bancária só será validado após a apresentação do respetivo comprovativo.
- 6- Perante ausências de pagamento iguais ou superiores a 60 dias a Instituição poderá vir a suspender a frequência do cliente até regularização das mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

Artigo 32º

Cálculo da Comparticipação

- 1- A tabela de comparticipações familiares é calculada de acordo com a legislação em vigor e que encontra-se afixada em local visível;
- 2- A comparticipação devida pela utilização dos serviços de Centro de Dia é determinada pela aplicação da percentagem dos serviços, conforme a tabela em anexo
- 3- De acordo com o disposto na Circular Normativa nº4, de 16/12/2014, da Direção Geral da Segurança Social, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

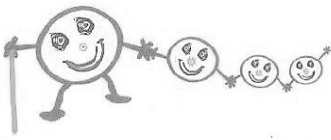
RC= Rendimento *per capita* mensal;

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);

D= Despesas fixas;

n= Número de elementos do agregado familiar.

- 4- No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:
 - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
 - c) Despesas com transporte até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- 4.1- Ao somatório das despesas referidas anteriormente, é estabelecido um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG). Nos casos em que a soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

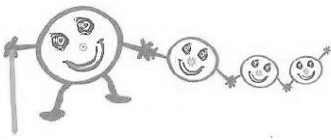


- 5- A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.
- 6- Uma vez solicitados os rendimentos mensais atualizados para determinação da mensalidade, e não sejam entregues no prazo previsto, a comparticipação a atribuir ao cliente será o valor máximo da tabela respetiva, podendo a mesma vir a ser revista com a entrega dos documentos e do pedido de retificação. Na eventualidade de recusa de apresentação da prova de rendimentos, os clientes devem assinar uma declaração, assim como se compromete a pagar a comparticipação máxima.
- 7- O valor da comparticipação familiar máxima não pode ultrapassar, o valor do custo real do cliente na respetiva resposta social. Este valor é determinado anualmente pela Direção.
- 8- A Direção reserva-se o direito de averiguar pelos meios legais ao seu dispor, as declarações e documentação apresentada, bem como ponderar outros critérios e fontes de rendimento do agregado familiar, sempre que, da análise efetuada aos documentos disponibilizados e do conhecimento que houver do nível social das famílias, resultem fortes indícios de omissões ou de declarações menos sérias quanto aos valores apurados.
- 9- As comparticipações são revistas no mês de Janeiro de cada ano civil, tendo em consideração as alterações ocorridas nos rendimentos.

Artigo 33º

Alterações à comparticipação familiar

- 1- Só são aceites revisões da comparticipação familiar durante o ano civil em casos de extrema necessidade, passando pela análise da Direção.
- 2- Quando a utilização dos serviços inicia após o dia 15, o cliente paga metade da comparticipação normal.
- 3- Quando a prestação dos serviços termina antes do dia 15, o cliente paga metade da comparticipação normal (desde que haja o aviso prévio de 30 dias).
- 4- Quando o cliente tiver um elemento do agregado família (cônjuge) a frequentar a AISTN em simultâneo beneficiará do desconto de 20% na comparticipação.
- 5- Os pais/filhos de funcionários da Instituição terão uma redução de 20% na mensalidade:
 - a) Para usufruir deste desconto o funcionário tem de ser sócio, pelo menos, há seis meses;
 - b) Este desconto não é acumulável com outros descontos (por exemplo, desconto de agregado familiar ou sócio).
- 6- Os descontos afetos aos sócios, entram em vigor após seis meses de efetividade e com as respetivas quotas em dia
- 7- Se o cliente por qualquer motivo faltar, 15 ou mais dias consecutivos no próprio mês, ser-lhe-á descontado 10% na comparticipação do mês seguinte. Neste período de tempo o cliente não pode usufruir de nenhum serviço.
- 8- A mensalidade terá a redução de 30%, caso o cliente esteja ausente num período igual ou superior a 60 dias consecutivos e deseje manter a vaga. Neste período o cliente não pode usufruir de nenhum serviço.
- 9- Em caso de falecimento até ao dia 15 (inclusive) do próprio mês, o valor da mensalidade será de 50%.
- 10- A contratualização ou desistência de serviços, têm que ser comunicados aos serviços administrativos e ao coordenador do serviço com 30 dias de antecedência.
- 11- As reduções na mensalidade por faltas serão sempre efetuadas no mês seguinte àquele em que ocorreu o facto que as motivou.
- 12- Os dias de feriados, greve ou suspensão total ou parcial da atividade por motivo de força maior, não implicam qualquer desconto no montante da comparticipação familiar mensal.



- 13- No caso de Estado de Emergência e/ou Calamidade que se prolongue por um período superior a 15 dias seguidos, que implique a suspensão total ou parcial da atividade, a participação familiar mensal pode ser reduzida, por deliberação da Direção, tendo em conta todas as implicações, designadamente a sustentabilidade económico-financeira da resposta social e da própria instituição.

Artigo 34º

Cessação de prestação de serviços por Facto não imputável à AISTN

- 1- Sempre que o cliente queira rescindir o contrato da frequência na resposta social, deverão fazê-lo por escrito com o mínimo de 30 dias de antecedência.
- 2- Pelo não cumprimento deste prazo, terão que liquidar a mensalidade do mês seguinte.

Capítulo VIII

DIREITOS E DEVERES

Artigo 35º

Tratamento de reclamações e sugestões

- 1- Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto dos Serviços Administrativos da AISTN.
- 2- A AISTN possui um procedimento interno de tratamento de reclamações e sugestões.

Artigo 36º

Direitos e deveres dos clientes

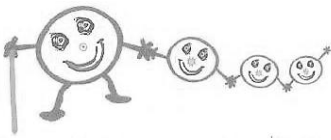
Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes do Centro de Dia têm ainda os seguintes direitos e deveres:

1. Direitos dos clientes

- a) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- b) Utilizar os serviços e equipamentos disponíveis para a resposta social;
- c) Participar nas atividades promovidas pela Instituição;
- d) Receber cuidados adequados de higiene, segurança e alimentação;
- e) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- f) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- g) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- h) Os clientes poderão sair livremente, mediante declaração de responsabilidade assinada no acto de admissão, para passeios diários, se o seu estado de saúde o permitir.

2. Deveres dos clientes

- a) Cumprir as normas da Resposta Social de acordo com o estipulado neste Regulamento Interno;
- b) Pagar pontualmente, até ao dia 8 (oito) de cada mês, a mensalidade e qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente;
- c) Cumprir os horários fixados;
- d) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde do cliente e todo e qualquer rendimento do agregado familiar;
- e) Respeitar todos os colaboradores;



- f) Não criar conflitos, nem mal-estar, de modo a não prejudicar o regular funcionamento da instituição e o bom relacionamento entre clientes;
- g) Zelar pela conservação das instalações e de todo o material, bem como pelo asseio dos espaços que frequenta na instituição;
- h) Respeitar a privacidade dos espaços e abster-se de circular nas áreas de serviço, onde apenas os colaboradores devem circular;
- i) Comunicar previamente à instituição a sua ausência;
- j) Informar o responsável do Centro de Dia, sobre aspetos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações.

Artigo 37º

Direitos e deveres dos responsáveis

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os responsáveis pelos clientes do Centro de Dia têm ainda os seguintes direitos e deveres:

1. Direitos dos responsáveis

- a) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- b) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;

2. Deveres dos responsáveis

- a) Assegurar o pagamento da mensalidade;
- b) Prestar apoio e ser o elo de comunicação com o exterior;
- c) Informar sempre que haja alterações em tudo o que se relacione com o cliente;
- d) Respeitar todos os colaboradores da resposta social e AISTN, independentemente das funções ou cargos que desempenham;
- e) Não criar conflitos, nem mal-estar, de modo a não prejudicar o regular funcionamento da instituição e o bom relacionamento entre clientes;
- f) Respeitar a privacidade dos espaços e abster-se de circular nas áreas de serviço, onde apenas os colaboradores devem circular;
- g) Zelar pela conservação das instalações e de todo o material, bem como pelo asseio dos espaços que frequenta na instituição

Artigo 38º

Direitos e deveres dos estagiários / voluntários

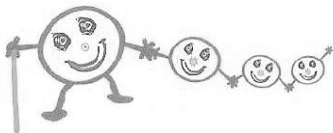
Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os estagiários / voluntários, do Centro de Dia têm ainda os seguintes direitos e deveres:

1. Direitos dos estagiários / voluntários

- a) Conhecer o regulamento interno;
- b) Ser respeitado e valorizado no trabalho que desenvolve com os clientes e com os profissionais da AISTN;
- c) Ser ouvido e esclarecido sobre a sua participação nas atividades em que está envolvido.

2. Deveres dos estagiários / voluntários

- a) Conhecer e respeitar o regulamento interno da AISTN, respeitando a privacidade de todos quantos lá trabalham;
- b) Respeitar as decisões da equipa da AISTN;
- c) Não divulgar informações relativas à instituição ou seus clientes, salvo no cumprimento de obrigação legalmente instituída;
- d) Não fotografar nem publicar informação acerca da dinâmica da instituição sem autorização prévia;



- e) Ser assíduo e pontual nos dias estipulados com a equipa para o seu estágio ou trabalho voluntário mantendo uma atitude responsável face ao mesmo;
- f) Velar pela conservação e boa utilização dos bens, equipamentos e instrumentos relacionados com o seu trabalho;
- g) Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas nas disposições legais, bem como as ordens dadas pela equipa da AISTN;
- h) Nos casos previstos, quando em serviço, interno ou externo, devem utilizar o uniforme fornecido pela instituição, com a identificação de quem o utiliza;
- i) Não sair da AISTN com clientes sem a respetiva autorização técnica;
- j) Tratar todos os clientes com o mesmo respeito e atenção, não manifestando qualquer discriminação;
- k) Informar quando pretende faltar ou cessar o trabalho voluntário ou estágio.

Artigo 39º

Direitos e deveres dos colaboradores

1. Direitos dos colaboradores

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os colaboradores gozam do direito de serem tratados com educação e urbanidade e ainda os direitos referidos no Regulamento Interno da AISTN.

2. Deveres dos colaboradores

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, aos colaboradores cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor e ainda os deveres referidos no Regulamento Interno da AISTN.

Artigo 40º

Direitos e deveres da AISTN

1. Direitos da Instituição

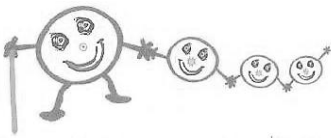
Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:

- a) A lealdade e respeito por parte dos clientes e representantes legais;
- b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

2. Deveres da Instituição

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

- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- b) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
- c) Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
- d) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes;
- e) Desenvolver as atividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos clientes;
- f) Possuir Livro de Reclamações.



Capítulo IX DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 41º

Alterações ao Regulamento

- 1- O presente regulamento será revisto sempre que se verificarem alterações no funcionamento do Centro de Dia, tendo como principal objetivo a sua melhoria.
- 2- Qualquer alteração ao presente regulamento será comunicada ao ISSS,IP, nos 30 dias precedentes à sua entrada em vigor.
- 3- Qualquer alteração ao presente regulamento será comunicada ao cliente ou seu responsável.

Artigo 42º

Integração de lacunas

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

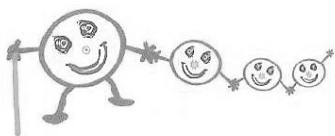
Artigo 43º

Entrada em vigor

1. O presente regulamento depois de lido e aprovado pela Direção será assinado pela mesma, entrando em vigor a 1 de Janeiro de 2023.
2. Aquando da inscrição do cliente, deverá ser dado um exemplar deste regulamento ao cliente/representante legal.

O Presidente da Direção,

S. Tomé de Negrelos, 1 de Janeiro de 2023



ANEXO AO ARTIGO 32º DO REGULAMENTO INTERNO DO CENTRO DE DIA

SERVIÇOS	PERCENTAGEM SOBRE O RENDIMENTO "PER CAPITA" DO AGREGADO FAMILIAR
Alimentação / atividades	40%
Cuidados de higiene e conforto	5%
Lavandaria	5%
Alimentação fim-de-semana	10%

TRANSPORTE

Tarifa 1 S. Tomé de Negrelos	15€/viagem
Tarifa 2 Até 7 Km (<i>Roriz, Vila das Aves, Rebordões</i>)	16€/viagem
Tarifa 3 Mais de 7km	17€/viagem