

Fig

Regulamento Interno

CENTRO DE DIA



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE FIGUEIRÓ



6-97

CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE FIGUEIRÓ
REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CENTRO DE DIA

Preâmbulo

O Centro Social e Paroquial de Figueiró, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos. A Instituição foi fundada no ano de 2003, encontra-se sediada na freguesia que lhe dá o nome e pertence ao concelho de Paços de Ferreira. Esta Valência é destinada a pessoas de ambos os sexos, cujas carências possam ser supridas pelos serviços da instituição. A Valência Centro de Dia é uma das valências dinamizadas na Instituição e é sobre esta que se reporta o presente Regulamento.

Com o presente Regulamento Interno pretende-se definir as normas de funcionamento da valência:



CAPÍTULO I

Disposições gerais

1-1

Âmbito de aplicação

O Centro Paroquial e Social de Figueiró, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto, em 10/ 11 / 2011 (50 clientes), com revisão a 01/08/2014 (30 clientes), para a resposta social de Centro de Dia. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 1ª

Legislação aplicável

O centro de Dia é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as Instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;
- c) Portaria n.º 218-D72019 de 15 de julho de 2019
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contra-ordenacional.
- e) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento de centro de dia;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- h) Orientação Normativa da DGAS que regula as comparticipações familiares, através da circular nº4 de 16-12-2014;
- i) Contrato coletivo de trabalho para as IPSS;

NORMA 2ª

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 do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços.
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA 3ª

Serviços prestados e atividades desenvolvidas

1. O Centro de Dia assegura os a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Transporte;
 - 1.2. Almoço;
 - 1.3. Lanche;
 - 1.4. Complemento para a noite;
 - 1.5. Tratamento de roupa;
 - 1.6. Cuidados de Higiene Pessoal;
 - 1.7. Cuidados de Imagem;



2. O Centro de Dia realiza ainda as seguintes atividades:
- 2.1. Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
 - 2.2. Rastreamentos glicémicos e tensão arterial.

6:57

CAPÍTULO II

Processo de Admissão dos Clientes

NORMA 4ª

Condições de admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Ter idade igual ou superior aos 65 anos. Podem ser admitidos clientes com idades inferiores, quando se trate de pessoas reformadas. Assim como, clientes em situações especiais, depois de devidamente justificadas e ponderadas.
2. Residir no concelho de Paços de Ferreira ou concelhos contíguos.
3. Não se encontrarem em situação de dependência, necessitando da assistência de terceiros para satisfazer as suas necessidades básicas.
4. São consideradas condições prioritárias: ser idoso isolado, ser idoso sem recursos ou ser idoso com desajustamento familiar grave.
5. Apresentar relatório médico do seu estado clínico.
6. Assinatura do contrato e aceitação do presente regulamento.

NORMA 5ª

Crítérios de prioridade de admissão

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

- a) Utentes provenientes de situações social/economicamente desfavorecidas (alínea e) do artigo nº 12 da Portaria 196-A/2015)
- b) Ter um familiar próximo a frequentar a Instituição;
- c) Ter residência na freguesia;
- d) Data da pré-inscrição do cliente

NORMA 6ª

Candidatura

1. A inscrição na instituição é feita mediante uma ficha de pré-inscrição disponível no gabinete da direção, nos dias úteis das 9.00h às 17.30h, ou consultando o *site* da Instituição via internet.
2. A admissão dos clientes em Centro de Dia será condicionada pelas vagas existentes nos respetivos grupos etários, segundo os critérios de prioridade e as condições estabelecidas no presente regulamento.
3. No ato da candidatura deverão possuir os seguintes documentos, para transcrição dos dados, para o respetivo processo:
 - Documento de identificação do utente e do seu representante legal, nos termos do nº 2 do artigo 5º da Lei nº 32/2017, de 1 de Junho.
 - Cartão de Nacional de Saúde;
 - Cartão de contribuinte;
 - Número de identificação de segurança social;
 - Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
 - Comprovativo de outras receitas (Ex. rendas);



- Comprovativo das despesas fixas mensais (Ex. rendas, crédito habitação, transportes públicos, medicação para doença crónica);
- Uma fotografia tipo passe;
- Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica, quando solicitado;
- Documentos do representante legal quando aplicável;
- Relatório médico com a prescrição do tipo de dieta, quando aplicável;
- Identificação, morada e contacto telefónico do responsável pelo cliente.

1:~7?

NORMA 7ª

Admissão

1. A admissão é feita pelo técnico responsável de acordo com normas previstas neste regulamento, mediante preenchimento de uma ficha de inscrição, na qual deverão constar os elementos identificativos do cliente, sendo acompanhada dos documentos previstos na norma anterior. É ainda realizada uma entrevista de avaliação de diagnóstico social do cliente. Desta entrevista faz parte: recolha de dados pessoais e socioeconómicos, visita às instalações, esclarecimento do funcionamento e possíveis dúvidas do cliente.
2. Mediante estes dados é elaborada uma proposta de admissão e participação familiar a ser analisada pela Direção.
3. No ato da admissão é assinado um contrato de prestação de serviços entre cliente e um representante da Direção.

NORMA 8ª

Acolhimento

1. O acolhimento será sempre efetuado nos primeiros 30 dias da sua admissão, durante os quais serão tidos em conta os aspetos relevantes na fase de adaptação da pessoa e implementadas estratégias facilitadoras à sua adaptação e integração no Centro de Dia.
2. A admissão será sempre condicionada a um período experimental de 30 dias, quer para uma boa adaptação quer para uma observação e verificação das condições a que se refere este regulamento.
3. Sempre que se verifique a inadaptação ou insatisfação das necessidades do utente e/ou responsável, proceder-se-á à cessação do contrato de prestação de serviços.
4. No caso da cessação do contrato de prestação de serviços durante este período, o utente não terá direito ao reembolso da mensalidade já paga.

NORMA 9ª

Lista de potenciais candidatos

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o cliente será encaminhado para outra resposta social ou Instituição ou informado pelo técnico responsável, a existência de uma lista de potenciais candidatos e o lugar que ocupa.

NORMA 10ª

Processo individual do cliente

1. Para cada cliente admitido é aberto um processo individual que consta os seguintes elementos:
 - 1.1. Ficha de Inscrição;
 - 1.2. Indicação do médico assistente e respetivo contato;
 - 1.3. Ficha de avaliação diagnóstica;
 - 1.4. Identificação, endereço e telefone de familiar ou de outra pessoa a contactar em caso de necessidade;



- 1.5. Declaração de responsável;
- 1.6. Todos os documentos solicitados na fase de candidatura com atualizações regulares;
- 1.7. Relatórios/avaliações técnicas, se aplicável,
- 1.8. Registo de ocorrências;
- 1.9. Exemplar do contrato de prestação de serviços.

1:01

CAPÍTULO III

Regras de Funcionamento

NORMA 11ª

Instalações

1. O Centro de Dia, uma das respostas sociais do Centro Social e Paroquial de Figueiró, sediado na Praceta do Centro Social e Paroquial, nº5, 4590-251 Figueiró, encontra-se em funcionamento na sede.
2. O centro de dia detém acordo para: 30 clientes.
3. As suas instalações são compostas por:

- | | | |
|------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| • 1 Sala de convívio | • 1 Refeitório | • 1 Ginásio |
| • 1 Cozinha | • 3 Casas de banho | • 1 Gabinete técnico |
| • Despensas | • 1 Sala de trabalhos manuais | • 1 Gabinete de enfermagem |
| • 2 Quartos de repouso | • Espaço exterior | • 4 Viaturas |

NORMA 12ª

Horários de funcionamento

1. O Centro de Dia funciona diariamente de 2ª a 6ª feira num horário compreendido entre as 08h30 e as 18h00 exceto feriados obrigatórios estabelecidos na lei, bem como a terça-feira de carnaval, a segunda-feira de Páscoa, os dias 24 e 31 de Dezembro. Em casos especiais, esta resposta social poderá estar encerrada noutros dias bem como aberta até mais tarde, sendo esta situação avaliada pela Direção.
2. O transporte dos clientes das suas residências, no período da manhã, é entre as 08h30 e as 11h00 e o regresso faz-se entre as 17h00 e as 18h00, podendo estes horários sofrer alterações.

NORMA 13ª

Refeições

1. O almoço é servido entre as 12h00 e as 13h00 e o lanche entre as 16h00 e as 16h30, encontrando-se afixada a ementa no placar no Hall de entrada.
2. A comunicação da ausência do cliente no almoço deverá ser feita ao técnico responsável, no dia anterior.
3. O cliente deverá trazer todos os dias o saco térmico e a marmitta para a Instituição, para assim transportar, o complemento alimentar para a noite.
4. O Centro de Dia fornecerá dietas desde que seja apresentada a indicação/prescrição médica.
5. De forma a não prejudicar o bom funcionamento do serviço, apenas serão servidas as refeições descritas nas ementas.

**NORMA 14ª**

6.10.17

Atividades/serviços prestados

1. Dada a complexidade das respostas sociais, todas se articulam, tendo em conta, as regras e os horários, com a finalidade de um equilibrado funcionamento.
2. Os horários das várias atividades do Centro de Dia estão afixados num local visível.
3. As várias atividades e serviços têm horários estabelecidos tendo o cliente que o cumprir.
4. O cliente tem, por essa razão, que respeitar os horários das refeições de modo a não prejudicar o funcionamento do serviço.
5. O serviço de tratamento de roupa apenas é efetuado aos clientes de Centro de Dia e de Serviço de Apoio Domiciliário caso solicitem.
 - 5.1. Apenas são consideradas, neste serviço, as de uso diário, da cama e da casa de banho exclusivas do cliente.
6. Os clientes que frequentam a atividade de hidroginástica terão que ir devidamente equipados (touca, fato de banho, chinelos, toalha, roupa interior e os devidos produtos de higiene).
7. O Centro de Dia não pode, em virtude do seu funcionamento, acompanhar os clientes a consultas ao posto médico, vacinação ou curativos.
 - 7.1. Na instituição, sempre que o cliente se magoe, adoecer ou haja necessidade de uma intervenção médica, ser-lhe-á prestada a devida assistência (INEM se necessário) e informaremos os seus responsáveis.
 - 7.2. Os medicamentos só serão administrados, a cargo da Instituição, mediante a apresentação de cópia de receita médica a informar como se deve ministrar a medicação, qual a dosagem e quando. Estes documentos deverão ser entregues ao técnico responsável.
8. O serviço de transporte para o cliente rege-se apenas pelo seguinte itinerário: Instituição→residência do cliente→Instituição.

NORMA 15ª**Intervenção em situações de emergência, abusos e maus tratos**

Em situações de emergência, abusos e maus tratos, a instituição reencaminhará as situações para as entidades competentes, informará a família, no sentido de serem analisadas e tomadas as diligências necessárias.

1. A intervenção respeitará alguns princípios orientadores:

- 1.1. O interesse superior do utente como referencial primeiro da ação, sem prejuízo da ponderação devida a outros interesses legítimos presentes em cada situação;
 - 1.2. A privacidade, relacionada com o respeito pela intimidade, direito à imagem e reserva da vida privada do utente;
 - 1.3. A intervenção, o mais precoce possível, a desencadear logo que conhecida a situação de perigo;
 - 1.4. A intervenção mínima, salvaguardando que apenas intervêm os agentes indispensáveis à promoção de direitos e proteção do utente;
 - 1.5. A intervenção proporcional e atual, assegurando que a mesma se processa segundo princípios de razoabilidade e no momento imediato à tomada de decisão, produzindo o mínimo de impacto na vida do utente e na respetiva família;
 - 1.6. A obrigatoriedade da informação, tendo em conta que o utente e o representante legal (caso se aplique), devem ser informadas acerca dos seus direitos, dos motivos que determinam a intervenção e da forma como esta se processa.
2. Sempre que sejam identificados sinais de alerta de situações de violência, negligência e maus tratos ao utente por parte dos cuidadores, responsável legal, pessoas externas, colaboradores, devem ser registados na Ficha de Ocorrências e posteriormente arquivados no processo



Individual do utente. O caso deverá ser comunicado à Direção Técnica, que atuará em conformidade juntamente com a equipa técnica, auscultando todos os intervenientes.

3. Posteriormente e após suspeita/deteção do caso, os responsáveis técnicos devem de seguida informar, formar e apoiar o utente e os demais familiares a superar a situação e acionar os meios legais disponíveis (ministério público, tribunais, segurança social).

4. Em caso urgente de prestação de cuidados médicos, o utente será encaminhado para os serviços de saúde.

NORMA 16ª

Passeios ou deslocações

1. Sempre que decorrer saídas ao exterior, os clientes / ou seus representantes legais (em situações de utentes com incapacidade de decisão), serão sempre informados da sua data, itinerário e horário e será cobrada a devida comparticipação, quando aplicável.
2. O cliente, em caso de desistência, deverá informar o técnico responsável com uma antecedência de 8 dias.

NORMA 17ª

Pagamento da mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado de 1 a 10 do mês corrente.
2. Os pagamentos serão efetuados nos serviços administrativos entre as 09h00 e as 13h00 e as 14h00 e as 17h00, sendo entregue o respetivo recibo para efeitos de I.R.S.
3. Os pagamentos deverão ser efetuados em dinheiro, transferência bancária ou cheque, sendo este emitido em nome do Centro Social e Paroquial de Figueiró.
4. Todas as atividades estão planificadas e expostas no placar do *hall* de entrada e estão incluídas na mensalidade do cliente. Se for devida uma comparticipação, tal situação será informada aos clientes e seus responsáveis.

NORMA 18ª

Tabela de comparticipações/preçário de mensalidades

1. A comparticipação familiar devida pela utilização da resposta social do Centro de Dia é determinada pela aplicação da percentagem de 45% a 60% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, compreendendo os serviços de alimentação, higiene pessoal, tratamento de roupa e outros.
2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16/12/014 da Direção Geral da Ação Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*; **RAF** = Rendimento anual do agregado familiar; **D** = Despesas mensais fixas; **N** = Número de elementos do agregado familiar.

3. Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligas entre si por vínculo de parentesco, casamento ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum (cf. art. 5ª do despacho conjunto n.º300/97 de 9 de setembro).

Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar, consideram-se os seguintes rendimentos:

- Do Trabalho Dependente;
- Do Trabalho Independente- rendimentos empresariais e profissionais;
- De Pensões, rendas temporárias ou vitalícias, prestações a cargo de companhias de seguro ou fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- Prestações sociais, exceto as atribuídas por encargos familiares ou deficiência;



- Bolsas de estudo ou formação, exceto as atribuídas para frequência e conclusão até grau de licenciatura;
- **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 dez. 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;
- 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%;
- Outras fontes de rendimento.

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 de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria, até ao montante máximo igual ao salário mínimo nacional;
- Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica.

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. Segundo o DDS podem ainda ser contabilizados rendimentos provenientes de prestações sociais como RSI, CSI, Complemento de Dependência entre outros.

4.-A mensalidade pode sofrer alterações:

4.1 No início de cada ano civil, é feita uma atualização das participações tendo este apuramento como limite máximo de 5% em termos de aumento, caso se mantenham as condições relativas a rendimentos e despesas apuradas anteriormente.

4.2 Para efeitos de atualização da participação deverão ser apresentados os respetivos comprovativos de rendimentos e despesas, sendo que a falta da entrega dos documentos, no prazo concedido, determina a fixação da participação familiar máxima, que não pode exceder o custo real por utente, na resposta social no ano anterior.

4.3 As ausências por motivos de doença, bem como as descritas no ponto 1 da Norma 21ª aplica-se um desconto de 20% num período de 10 dias úteis consecutivos, 30% num período de 15 dias úteis consecutivos e 50% num período de 20 dias úteis consecutivos (mês completo).

4.4 Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, podem a instituição convencionar um montante de participação até ao limite da participação familiar máxima, que não pode exceder o custo real por utente, na resposta social no ano anterior, atualmente de 324.04€.

5. Com base na circular nº4 o valor mínimo da mensalidade do cliente deverá ser 45% dos rendimentos deduzidas das despesas documentadas. O valor máximo de 60% não pode exceder o custo médio real por cliente da valência apurado nas contas do ano civil anterior.

11-12



CAPÍTULO V

Recursos

NORMA 19ª

Quadro Pessoal

O quadro de pessoal afeto ao Centro de Dia encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 20ª

Direção Técnica

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;

NORMA 21ª

Direitos e Deveres**Direitos e Deveres dos Clientes**São direitos dos Clientes:

1. Informação sobre as normas e regras de funcionamento da Instituição, prescritas no presente regulamento bem como as orientações dimanadas pela Direção do Centro;
2. Informação sobre outros assuntos julgados de interesse para si ou para outros clientes, desde que relacionados com a atividade do C.S.P.F.;
3. Apoiar, e ajudar o cliente a lidar com os conflitos e problemáticas que não consegue resolver;
4. Participação em programas de atividades ocupacionais, lúdicas e terapêuticas a desenvolver dentro da Instituição (dança, ginástica, hidroginástica, jogos, etc.);
5. Participação e acesso a festas previamente programadas (S. Martinho, S. João, Carnaval, Natal, aniversários, etc.);
6. Participar em iniciativas a promover pelos clientes, que não sejam onerosas para a Instituição;
7. Ao cliente é ainda reconhecido o direito:
 - 7.1. Ser tratado com consideração, respeito e pleno reconhecimento da sua dignidade e individualidade;
 - 7.2. Usufruir dos serviços no cumprimento do contrato estabelecido;
 - 7.3. Receber amigos e familiares, desde que não seja de forma sistemática, salvaguardando as regras de funcionamento da Instituição, bem como a privacidade e bem-estar dos outros clientes.

São deveres dos clientes:

1. O pagamento da mensalidade entre o dia 1 a 10 de cada mês;
2. Zelar pelo asseio e conservação do material existente na Instituição, bem como, participar em tarefas que estimulem o bem-estar físico e psíquico;
3. Não criar conflitos, nem mal-estar de modo a não prejudicar a harmonia da Instituição e o relacionamento entre clientes e colaboradores;
4. Apresentar-se devidamente limpo e arranjado;
5. Cada cliente deve trazer para ficar na Instituição, uma muda de roupa (interior e exterior);
6. Respeitar o fato de que dentro do edifício da Instituição não ser permitido fumar, trazer bebidas alcoólicas ou objetos que sejam considerados de risco;
7. O cliente deve sempre comunicar, ao técnico responsável pela resposta social, aquando da sua saída para o exterior da Instituição.



11-37

NORMA 22ªSão direitos da Instituição:

1. O não cumprimento das normas e regras previstas no presente Regulamento ou na prática de atos ilícitos dentro das instalações, por parte dos clientes, poderá dar lugar à aplicação de sanções por parte da Direção do Centro Social. De acordo com a gravidade do ato praticado, os clientes estão sujeitos à aplicação das sanções, que vão desde repreensão oral; escrita; suspensão até à anulação da prestação do serviço prestado.
2. Sempre que se verifique a existência de danos materiais que lesem a Instituição, independentemente da ação disciplinar, o cliente é responsável pelo pagamento dos danos provocados.
3. A penalidade prevista no ponto número 1, alínea c) e d) serão aplicadas nas situações em que se verifique:
 - a. Incumprimento injustificado do pagamento das mensalidades durante 3 meses consecutivos;
 - b. Recusa de pagamento das participações devidas pelos serviços prestados;
 - c. Alteração sistemática da ordem dentro da Instituição;
 - d. Atitudes incorretas e de desrespeito sistemático e situação de conflito grave em relação aos outros clientes, colaboradores e Direção da Instituição;
 - e. Atitudes e comportamentos que ponham em causa o bom nome da Instituição.

São deveres da Instituição:

- Prestar os serviços constantes deste regulamento interno.
- Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequada;
- Admitir ao seu serviço profissionais idóneos;
- Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- Manter os ficheiros de pessoal e clientes atualizado;
- Manter atualizados os processos dos clientes;
- Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- Dispor do livro de reclamações;
- Manter atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação.

NORMA 23ª**Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente**

1. É reconhecido ao utente o direito à suspensão temporária da prestação de serviços, por um período máximo de 6 meses, com redução da mensalidade pelos seguintes motivos:
 - 1.1. Internamento hospitalar ou outra unidade de saúde devidamente comprovada e comunicada ao técnico responsável;
 - 1.2. Doença devidamente comprovada e comunicada ao técnico responsável.
2. Comunicar sempre ao técnico responsável pela resposta social a sua ausência, por outros motivos tais como: férias, visita / acompanhamento a familiares e outras relacionadas com a integração social e familiar do utente, com uma antecedência de 15 dias, não havendo lugar a redução da mensalidade.

NORMA 24ª**Direitos e Deveres dos colaboradores**Direitos dos colaboradores:

1. Exercer todos os seus direitos sem que tal possa levar ao despedimento ou sanções.



2. A não discriminação da sua retribuição, (exceto nos casos previstos na lei, portaria de regulamentação do trabalho para o setor) bem como à não descida de categoria profissional.

1-5'

Deveres dos colaboradores:

1. Exercer as suas funções ao serviço do interesse da Direção, com a consciência de que presta um serviço relevante aos outros cidadãos.
2. Adotar uma conduta responsável e discreta a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição.
3. Esforçar-se por merecer a confiança dos clientes, seus familiares, colegas e diretor com atributo profissional.
4. No tratamento dos clientes, devesse levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações.
5. Aplicar os seus conhecimentos e capacidades no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência.
6. Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não deve utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional.
7. Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração.
8. Informar os seus superiores, através da cadeia hierárquica, acerca do impacto das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como o seu acompanhamento e avaliação.
9. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade e realizar o trabalho com zelo e diligência.
10. Não divulgar informações e guardar sigilo sobre dados relativos à Instituição e aos clientes.
11. Participar nas ações de formação proporcionadas pela entidade patronal.
12. Não estabelecer relacionamento de caráter não profissional ou equiparado com clientes da Instituição, exceto quando autorizados pela Direção.
13. Informar os serviços administrativos e/ou técnico responsável sempre que se verifique alteração de nome, residência, telefone, pessoa a avisar em caso de acidente e nº pessoas na sua dependência.

NORMA 25ª

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e o Centro Social e Paroquial de Figueiró deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA 26ª

Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador

A prestação da resposta social de Centro de Dia cessa por denúncia ou por impedimento do cliente.

NORMA 27ª

Livro De Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado pelo cliente e/ou familiar e representante legal, sendo também possível fazê-lo em formato digital.



NORMA 28ª

Livro de Registo de Ocorrências

2. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta.

CAPÍTULO V
Disposições Finais

NORMA 29ª

Alterações ao Presente 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 cliente ou seu representante legal, ao I.S.S, I P.- Centro Distrital com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que estes assistem, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 30ª

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo C.S.P.F. tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA 31ª

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 30 dias após a aprovação pela Direção.

Figueiró, 10 de agosto de 2021

A Direção

Centro Social e Paroquia
da Paróquia de Figueiró
Contribuinte N.º 504 944 215

1590 Figueiró - Pacos de Ferreira