

# REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

*Centro de dia*



## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA I**

##### **Âmbito de Aplicação**

1. A Associação dos Amigos de Perrães (AMPER) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), com a inscrição nº2/92, fls. 26vº e 27, livro nº5, constituído em 18 de Março de 1980, matriculada na conservatória do registo comercial de Oliveira do Bairro sob o nº 10, com acordo de cooperação para a resposta social de Centro de dia celebrado com o Centro Distrital de Aveiro em 30/09/1997.

#### **NORMA II**

##### **Legislação Aplicável**

1. 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:
  - 1.1 Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
  - 1.2 Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
  - 1.3 Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia.



- 1.4 Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- 1.5 Protocolo de Cooperação em vigor;
- 1.6 Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- 1.7 Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

### **NORMA III**

#### **Objetivos do Regulamento**

1. O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:
  - 1.1 Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
  - 1.2 Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
  - 1.3 Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais;

### **NORMA IV**

#### **Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

1. O Centro de Dia assegura, entre outros, a prestação dos seguintes serviços:
  - 1.1 Fornecimento de refeições e acompanhamento das mesmas;
  - 1.2 Cuidados de higiene e conforto pessoal;
  - 1.3 Cuidados de saúde prestados por colaboradores da AMPER (acompanhamento médico pelo médico da AMPER; serviço de enfermagem; administração medicamentosa);
  - 1.4 Encaminhamento para outros serviços (Segurança Social, Centros de Apoio Psicossocial, entre outros).
  - 1.5 Animação física ou motora (ginástica, caminhadas, motricidade fina e grossa);

- 1.6 Animação cognitiva ou mental (jogos de atenção, memória, linguagem, compreensão);
  - 1.7 Animação através da expressão plástica (pintura, desenho, bordados);  
Animação através da expressão e da comunicação (teatro, música, expressão dramática);
  - 1.8 Animação promotora do desenvolvimento pessoal e social (autoconhecimento, histórias de vida, dinâmica de grupos);
  - 1.9 Animação lúdica (festas, passeios, rábulas, jogos de mesa).
2. O Centro de Dia realiza ainda as seguintes atividades:
- 2.1 Tratamento de roupa (de uso pessoal);
  - 2.2 Transporte (de e para o Centro de Dia);
  - 2.3 Acompanhamento ao exterior, sempre que o cliente não possua retaguarda familiar que o possa assegurar (compras, consultas e exames médicos);

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **NORMA V**

##### **Condições de Admissão**

1. São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:
  - 1.1 Ter idade igual ou superior a 65 anos;
  - 1.2 Ser sócio da Associação;
  
2. Poderão ser admitidas pessoas que não preencham esta condição, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento o justifique.

## **NORMA VI**

### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1. Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do seu representante legal, quando necessário;
  - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
  - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente, quando solicitado;
  - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar, quando necessário;
  - 1.7. Comprovativo de despesas de arrendamento de habitação;
  - 1.8. Comprovativo de despesas com medicação continuada;
  - 1.9. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela.
  
2. O período de candidatura decorre durante todo o ano.
3. O horário de atendimento para candidatura é das 9.30h às 17.30h de segunda a sexta-feira.
4. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na data da candidatura.

5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

## **NORMA VII**

### **Critérios de Admissão/ponderação**

1. São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

- 1.1 Idade igual ou superior a 65 anos;
- 1.2 Residência na localidade de Perrães;
- 1.3 Situação de emergência social;
- 1.4 Situação económico-financeira precária;
- 1.5 Incapacidade para satisfazer as necessidades básicas;
- 1.6 Familiares (irmãos ou filhos) colaboradores da Instituição.

2. A prioridade de cada admissão será definida de acordo com a ponderação atribuída a cada um dos critérios de admissão:

<b>Critérios</b>	<b>Ponderação</b>
Idade igual ou superior a 65 anos	27
Residência na localidade de Perrães	23
Situação de emergência social	20
Situação económico-financeira precária	15
Incapacidade para satisfazer as necessidades básicas	10
Familiares (irmãos ou filhos) colaboradores da Instituição	5

3. A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação dos critérios de ponderação, apenas em caso de empate será considerada a antiguidade da data de inscrição.

## **NORMA VIII**

### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão e, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Direcção da Associação.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 30 dias.
4. No acto da admissão são devidos os seguintes pagamentos: Cota de sócio, mensalidade atribuída.

## **NORMA IX**

### **Acolhimento dos Novos Clientes**

1. No primeiro dia da prestação de Serviços deve estar presente o(a) Diretor(a) Técnico(a) do Centro de dia que, com o colaborador responsável pelo cliente, deverá desenvolver as seguintes actividades:
  - 1.1 Apresentar a equipa responsável pelo Centro de dia, nomeadamente os ajudantes de acção directa que articularam com o cliente;
  - 1.2 Apresentar o espaço ao cliente e facilitar a instalação por parte deste;
  - 1.3 Apresentar o cliente aos restantes clientes que integram o Centro de dia;
  - 1.4 Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
  - 1.5 Avaliar as reacções cliente;
  - 1.6 Prestar esclarecimentos em caso de necessidade;
  - 1.7 Caso existam, realizar o inventário dos bens do cliente;



- 1.8 Evidenciar a importância da participação do cliente nas atividades a desenvolver;
- 1.9 Recordar sempre que necessário as regras de funcionamento do Centro de dia, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço;
- 1.10 Divulgar os mecanismos de participação na instituição;
- 1.11 Registrar a informação recolhida nos impressos do sistema de gestão;
- 1.12 Após o acolhimento é efectuada uma avaliação por parte do Centro dia conjuntamente com o cliente, caso o cliente manifeste o desejo de não integração serão registadas as razões apresentadas procede-se à rescisão do contrato.

## **NORMA X**

### **Processo Individual do Cliente**

1. O Processo Individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos, que se inicia com a aceitação da ficha de inscrição à qual é atribuído um número provisório que é alterado para um número definitivo depois da celebração do contrato.
2. Deverão fazer parte deste processo, que acompanha o cliente ao longo da sua relação com o Centro de dia, entre outros os seguintes documentos:
  - 2.1 Ficha de informação disponibilizada ao cliente;
  - 2.2 Ficha de inscrição;
  - 2.3 Ficha de avaliação inicial de requisitos;
  - 2.4 Carta de aprovação;
  - 2.5 Contrato de prestação de serviços;



- 2.6 Dados facultados pelo cliente no processo de candidatura (declaração de rendimentos, BI, nº de contribuinte);
- 2.7 Dados de identificação e de caracterização social do cliente;
- 2.8 Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência;
- 2.9 Identificação e contactos das pessoas próximas do cliente (familiar, representante legal, ou outro);
- 2.10 Informação médica (dieta, medicação, alergia, e outros) e relatórios médicos;
- 2.11 Ficha de Avaliação diagnóstica;
- 2.12 Programa de acolhimento;
- 2.13 Relatório do programa de Acolhimento do cliente;
- 2.14 Plano individual;
- 2.15 Relatório de monitorização e avaliação do plano individual;
- 2.16 Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades;
- 2.17 Registo das ocorrências de situações anómalas;
- 2.18 Registo de permanências no estabelecimento;
- 2.19 Registos da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, anexados os documentos comprovativos, de rescisão do contrato, ou outros;
- 2.20 Outros Considerados relevantes.

## **NORMA XI**

### **Listas de Espera**

1. Caso não seja possível proceder à admissão do candidato este será ainda informado sobre as razões da não admissibilidade e a candidatura será arquivada.
2. Quando o candidato reúna as condições de admissibilidade mas não exista vaga, caso este assim o deseje, é integrado na Lista de Candidatos.

**CAPÍTULO III**  
**INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

**NORMA XII**

**Instalações**

1. O Centro de dia da Associação dos Amigos de Perrães (AMPER) está sediado na Rua do Centro Social nº 1 em Perrães, 3770 – 062 Perrães, Oiã.
2. A estrutura onde está inserido o Centro de dia é composta por área administrativa, gabinete médico, lavandaria, despensas, cozinha, refeitório, instalações sanitárias, salas de atividades e biblioteca.

**NORMA XIII**

**Horários de Funcionamento**

1. Funciona de Segunda a Sexta-feira das 07:30 às 18:30 horas.
2. Encerra em dias de feriado nacional, feriado municipal, Terça-feira de Carnaval, Segunda-feira de Páscoa, dias 24 e 31 de Dezembro.

**NORMA XIV**

**Entrada e Saída de Visitas**

1. Não existe necessidade de estabelecer um horário de visitas.
2. Todas as visitas devem ser previamente autorizadas pelas colaboradoras de serviço, de acordo com as orientações da equipa técnica.

## NORMA XV

### Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado até ao dia 8 de cada mês na secretaria da instituição.
2. A participação familiar é paga pelo utente ou pelo seu representante.

## NORMA XVI

### Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de participações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local visível.
2. De acordo com o disposto na Orientação técnica circular n.º 4 /2014 GGSS de 16 de Dezembro de 2014, 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 mensais fixas

N = Número de elementos 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:

- 3.1 Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
  - 3.2 Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
  - 3.3 Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
  - 3.4 Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
  - 3.5 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. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar** (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
    - 4.1 Do trabalho dependente;
    - 4.2 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);
    - 4.3 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;
    - 4.4 De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
    - 4.5 Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
    - 4.6 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;

- 4.7 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%;
- 4.8 Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);
5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:
  - 5.1 O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
  - 5.2 O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
  - 5.3 Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
  - 5.4 As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

5.5 Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares

6. Para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização da resposta social Centro de Dia é aplicada uma percentagem sobre o rendimento *per capita* nos seguintes termos:

Serviços ou equipamentos	Percentagem sobre o rendimento “per capita”
<p>Situação A</p> <p>-Refeições: pequeno-almoço, almoço e lanche; - Atividades de animação (não inclui custo com entradas); - 1 Higiene semanal; - Cuidados de saúde prestados por colaboradores da AMPER: (acompanhamento médico pelo médico da AMPER; serviço de enfermagem (não inclui material utilizado); administração medicamentosa)</p>	45%
<p>Situação B</p> <p>-Refeições: pequeno-almoço, almoço e lanche, <u>jantar</u>; - Atividades de animação (não inclui custo com entradas); - 1 Higiene semanal; - Cuidados de saúde prestados por colaboradores da AMPER (acompanhamento médico pelo médico da AMPER; serviço de enfermagem (não inclui material utilizado); administração medicamentosa)</p>	50%

7. A prestação de outros serviços, para além dos atrás referidos, implicará um acréscimo na comparticipação familiar, aplicado sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, cujos valores máximos são os seguintes:

Serviço	Percentagem sobre o rendimento per capita
Tratamento de roupa (vestuário)	5%
1 Higiene pessoal extra	2,5%
Transporte	2,5%

8. O acompanhamento ao exterior para consultas e exames médicos é efetuado exclusivamente quando o utente não possua retaguarda familiar. Por este serviço será cobrado o valor do transporte e do acompanhamento cujo valor se encontra afixado em local visível
9. Ao somatório das despesas referidas em 5.2, 5.3 e 5.4 do n.º 5 da norma XVI é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
10. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
11. 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 comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
12. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
13. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades.
14. A Direção da Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da mensalidade, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua a sua especial onerosidade ou impossibilidade.
15. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

16. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.
17. O cliente ou representante legal tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.

## **NORMA XVII**

### **Refeições**

1. A instituição fornece a alimentação adequada e saudável.
2. Sempre que haja prescrição médica ou necessidade de dietas, a Instituição responsabiliza-se pelo seu cumprimento;
3. As ementas estarão sempre afixadas, facilitando a sua consulta.
4. Na elaboração das ementas atender-se-á sempre que possível, a hábitos alimentares, gostos pessoais, e épocas do ano. Fomentando uma alimentação variada, bem confeccionada, adequada ao estado de saúde dos utentes.

5. **Horário das refeições:**

Pequeno-almoço - 9:30h

Almoço – das 12:30h

Lanche – 16:30m

Jantar – 18:30h

## **NORMA XVIII**

### **Atividades/Serviços Prestados**

1. As atividades do Centro de Dia são desenvolvidas de acordo com o Plano Anual de Atividades, elaborado no início de cada ano civil, que se encontra afixado em local visível.



2. Os serviços prestados pelo Centro de Dia são acordados na admissão do utente, podendo ser ajustados em qualquer altura de acordo com os interesses/necessidades do cliente.

## **NORMA XIX**

### **Passeios ou Deslocações**

1. O Centro de dia, por si ou em cooperação com quaisquer instituições, públicas, sociais ou privadas, procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos seus clientes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio e actividades de animação e de ocupação dos tempos livres, compreendendo, entre outras, deslocações e visitas culturais e recreativas.
2. As condições e os critérios de participação nas iniciativas e actividades a que se reporta o número anterior são definidas caso a caso, sem prejuízo do particular apoio a prestar aos clientes em situação de maior vulnerabilidade económica ou dependência funcional em ordem a garantir a igualdade de oportunidades de acesso às ações desenvolvidas.
3. Os passeios/ deslocações dos utentes serão previamente comunicados aos próprios para que se pronunciem sobre a sua participação ou não nos mesmos, e caso se justifique, será também comunicado ao representante legal do cliente.

## **NORMA XX**

### **Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e

voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

## **NORMA XXI**

### **Direcção Técnica**

1. A Direcção Técnica do Centro de dia da AMPER é assegurada por um técnico com formação superior no domínio das ciências sociais e humanas, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. Ao director técnico compete:
  - 2.1 Assegurar a direcção do Centro de dia, assumindo a responsabilidade pela programação e coordenação das atividades;
  - 2.2 Coordenar e supervisionar todo o pessoal;
  - 2.3 Sensibilizar o pessoal para a problemática da pessoa idosa;
  - 2.4 Promover o acesso a acções de formação para o pessoal, tendo em conta o respectivo conteúdo funcional.
3. O director técnico pode exercer funções a tempo parciais, sem prejuízo de ser assegurada a sua presença dentro do horário de permanência da maioria dos utilizadores.

## **NORMA XXII**

### **Voluntários**

1. É assumido um compromisso mútuo entre a Amper e o voluntário e estabelecidas em conjunto as ações e horário para as desempenhar.



2. É estabelecido entre a AMPER e o voluntário um programa de voluntariado que regula as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário que vão realizar.

### **NORMA XXIII**

#### **Metodologia de prevenção e controlo de situações de negligência, abusos, maus tratos e discriminação**

1. A instituição tem definida uma Metodologia de prevenção e controlo de situações de negligência, abusos, maus tratos e discriminação, assumindo a responsabilidade de assegurar que existam mecanismos de garantia e de controlo para reduzir os riscos associados.

### **NORMA XXIV**

#### **Plano de atuação em situações de emergência**

1. A instituição tem definido um Plano de atuação em situações de emergência de modo a que a resposta às situações de emergência ocorridas na instituição seja dada de forma rápida e eficaz prevenindo consequências graves.

## **CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA XXV**

#### **Direitos dos Clientes**



1. A prestação de serviços de qualidade de acordo com o contratualizado com o cliente;
2. Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
3. Tratamento com respeito, valorizando o seu papel social, tentando valorizar as suas capacidades e potenciando a sua integração social;
4. Participação em actividades culturais, recreativas, desportivas e de lazer e tempos livres, dentro e fora da instituição de acordo com os seus interesses e possibilidades;
5. Apresentar reclamações ou sugestões, sobre a qualidade dos serviços prestados.
6. As reclamações poderão ser dirigidas ao Presidente da Instituição ou á Diretora técnica responsável pelo Centro de dia. Tal facto a ocorrer deve ser feito com respeito e correcção.

## **NORMA XXVI**

### **Deveres dos Clientes**

1. Cumprimento das normas que lhes são impostas, não sendo permitidos comportamentos que ponham em causa a integridade física e psíquica dos outros utentes ou das funcionárias
2. Respeito pelas hierarquias estabelecidas, respeitando as funcionárias ao serviço, bem como os outros utentes de forma a contribuir para um relacionamento harmonioso dentro da Instituição.
3. Zelar pelo asseio e conservação do material existente, bem como das instalações e viaturas.
2. Pagar pontualmente a comparticipação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente;
3. Avisar com antecedência a ausência temporária dos serviços;



4. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde;
5. Informar o Responsável do Centro de Dia, sobre aspetos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações.

### **NORMA XXVII**

#### **Direitos dos familiares responsáveis**

1. Conhecer o Regulamento Interno do Centro de dia;
2. Direito a obter informações acerca da situação do cliente pelo qual são responsáveis;
3. Apresentar reclamações ou sugestões, sobre a qualidade dos serviços prestados.
4. As reclamações poderão ser dirigidas ao Presidente da Instituição ou á Diretora técnica responsável pelo Centro de dia. Tal facto a ocorrer deve ser feito com respeito e correção.

### **NORMA XXVIII**

#### **Deveres dos familiares responsáveis**

1. Respeitar o Regulamento Interno nos pontos que lhe dizem respeito;
2. Facultar informação necessária e documentação relativa ao cliente;
3. Estar disponível para colaborar com a equipa técnica de apoio;

### **NORMA XXIX**

#### **Direitos da Equipa de Apoio Técnico**

1. Ser respeitada nas suas orientações;
2. Serem esclarecidas superiormente em todos os assuntos que digam respeito ao Centro de dia;



3. Ter boas condições de trabalho, de segurança nas instalações e materiais adequados de modo a promover o trabalho de equipa e as disposições funcionais que lhe forem atribuídas;
4. Ter formação e informação contínua, contribuindo para a valorização profissional e o trabalho de equipa.

### **NORMA XXX**

#### **Deveres da Equipa de Apoio Técnico**

1. Acompanhamento sistemático do processo individual de cada cliente;
2. Elaboração e acompanhamento do Plano individual do cliente;
3. Acompanhamento psicológico e social;
4. Negociação de horários para a execução das atividades;
5. Mediação da gestão de conflitos;
6. Realização de avaliação periódica dos planos individuais, aferição dos progressos e retrocessos e modificação de estratégia caso haja necessidade.

### **NORMA XXXI**

#### **Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

1. Ser informado de todos os procedimentos relacionados com a resposta social;
2. Ver preservados os equipamentos que proporciona ao bom funcionamento do serviço;
3. Proceder à seleção dos clientes, mediante uma avaliação das condições e critérios de admissão;
4. Receber informação atualizada de dados relativos à situação socioeconómica e familiar dos clientes;
5. Fazer cumprir todos os requisitos dispostos e descritos neste regulamento interno e, em caso de incumprimento por parte do cliente ou seu responsável, diligenciar de forma a acautelar futuras situações;

## **NORMA XXXII**

### **Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados e a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades de cada utente;
2. Garantir o quadro de pessoal necessário para o normal funcionamento da resposta social, tendo em conta, assegurar níveis adequados de qualidade na prestação dos serviços;
3. Garantir bens, material e equipamento adequado ao bom funcionamento da resposta social;
4. Garantir a segurança e salubridade das instalações;
5. Garantir o suporte técnico à Equipa Técnica;
6. Dispor de livro de reclamações;

## **NORMA XXXI**

### **Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes**

1. A Amper só se responsabiliza pelos objetos e valores que os clientes do Centro de dia entreguem a sua guarda.

## **NORMA XXXII**

### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente**

1. O Cliente ou o seu representante legal por iniciativa e a todo momento, pode por termo ao contrato por mera declaração dirigida á direcção da AMPER, com a antecedência mínima de 30 dias invocando a causa.

### **NORMA XXXIII**

#### **Contrato**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

### **NORMA XXXIV**

#### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

##### **Justa causa de suspensão ou resolução:**

1. A Amper, reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário á eficaz prestação dos mesmos, o são relacionamento com terceiros e a imagem da instituição;
2. O contrato de prestação de serviços pode ainda ser suspenso sempre que o cliente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde:
  - 2.1 Necessite de cuidados especiais;
  - 2.2 Seja factor de perturbação do bem – estar dos restantes clientes do Centro de dia;
3. A decisão de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços é da competência da direção da Amper, sob a resposta da direção técnica do Centro de dia, após prévia audição do cliente ou, quando se justifique, do familiar responsável.
4. Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeitos no dia em que seja ou deva ser conhecida do cliente ou, quando se justifique, do familiar responsável.



## **Falecimento**

1. A instituição participará o falecimento do cliente ao familiar responsável por este, que se encarregará de todas as démarches, no sentido da remoção do corpo tão cedo quanto possível da instituição, para a capela mortuária ou habitação. Todas as despesas daí decorrentes são da responsabilidade da família;
2. Nas situações de utentes em que a tutela pertence á instituição, esta encarregar-se-á de providenciar a realização do funeral, depois de cumpridas as formalidades legais;
3. Nestas situações o funeral realizar-se-á para o cemitério de Perrães. Revertendo para a Instituição o subsídio de funeral a que haja direito, atribuído pela Segurança Social ou por outro organismo de Providencia: nos casos em que não haja lugar ao reembolso de despesas de funeral, estas serão suportadas na íntegra pela instituição.

### **NORMA XXXV**

#### **Livro de Reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui um livro de reclamações, que poderá ser solicitado á secretaria da Instituição, á administrativa, sempre que desejado;
2. Encontra-se definida uma Metodologia de gestão de reclamações.

### **CAPÍTULO V**

#### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA XXXVI**

### **Alterações ao Regulamento**

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

### **NORMA XXXVII**

#### **Integração de Lacunas**

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

### **NORMA XXXVIII**

#### **Entrada em Vigor**

1. O presente regulamento entra em vigor imediatamente após a sua aprovação em reunião de Direcção

Aprovado a 09 de Abril de 2015

Pela Direcção da Amper