

J.P.
2019



Complexo Social Eng. Jaime Pereira

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

Centro de Dia

7
2015

ÍNDICE

ÍNDICE	1
CAPÍTULO I	4
DISPOSIÇÕES GERAIS	4
NORMA 1ª	4
Âmbito de Aplicação	4
NORMA 2ª	4
Legislação Aplicável	4
NORMA 3ª	4
Objetivos do Regulamento	4
NORMA 4ª	5
Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas	5
CAPÍTULO II	5
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES	5
NORMA 5ª	5
Condições de Admissão	5
NORMA 6ª	6
Candidatura	6
NORMA 7ª	6
Critérios de Admissão/Ponderação	6
NORMA 8ª	7
Admissão	7
NORMA 9ª	7
Acolhimento dos Novos Clientes	7
NORMA 10ª	8
Processo Individual do Cliente	8
NORMA 11ª	9
Listas de Espera	9
CAPÍTULO III	9
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	9
NORMA 12ª	9
Instalações	9
NORMA 13ª	10
Horários de Funcionamento	10
NORMA 14ª	10



Handwritten signature and initials.

Entrada e Saída de Visitas	10
NORMA 15ª	10
Pagamento da Mensalidade	10
NORMA 16ª	10
Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades	10
NORMA 17ª	14
Refeições	14
NORMA 18ª	15
Atividades/Serviços Prestados	15
NORMA 19ª	15
Passeios ou Deslocações	15
NORMA 20ª	15
Quadro de Pessoal	15
NORMA 21ª	15
Direção Técnica	15
NORMA 22ª	16
Voluntários	16
NORMA 23ª	16
Metodologia de prevenção e controlo de situações de negligência, abusos, maus tratos e discriminação	16
NORMA 24ª	16
Plano de atuação em situações de emergência	16
CAPÍTULO IV	16
DIREITOS E DEVERES	16
NORMA 25ª	16
Direitos dos Clientes	16
NORMA 26ª	17
Deveres dos Clientes	17
NORMA 27ª	17
Direitos dos familiares responsáveis	17
NORMA 28ª	18
Deveres dos familiares responsáveis	18
NORMA 29ª	18
Direitos da Equipa de Apoio Técnico	18
NORMA 30ª	18
Deveres da Equipa de Apoio Técnico	18
NORMA 31ª	18



J.J.
2010

Direitos da Direção da Amper	18
NORMA 32ª	19
Deveres da Direção da Amper	19
NORMA 33ª	19
Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes	19
NORMA 34ª	19
Contrato	19
NORMA 35ª	20
Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador	20
Justa causa de suspensão ou resolução	20
NORMA 36ª	20
Livro de Reclamações	20
NORMA 37ª	21
Proteção de Dados Pessoais	21
CAPÍTULO V	21
DISPOSIÇÕES FINAIS	21
NORMA 38ª	21
Alterações ao Regulamento	21
NORMA 39ª	22
Integração de Lacunas	22
NORMA 40ª	22
Foro competente	22
NORMA 41ª	22
Entrada em Vigor	22



Handwritten signature and date: 2/10/19

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS
NORMA 1ª

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, constituída 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 2ª

Legislação Aplicável

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 sociofamiliar. Rege-se pelo estipulado:
 - 1.1 Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
 - 1.2 Portaria n.º 196-A/2015 de 01 de julho, com as alterações introduzidas pela Portaria n.º218-D/2019 de 15 de julho;
 - 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 Decreto-Lei n.º 120/2015 de 30 de junho – Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do setor social e solidário.
 - 1.6 Protocolo de Cooperação em vigor;
 - 1.7 Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNP- Comissão Nacional de Cooperação;
 - 1.8 Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª

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 4ª

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Centro de Dia assegura, entre outros, a prestação dos seguintes serviços incluídos na mensalidade:
 - 1.1 Fornecimento de refeições e/ou acompanhamento das mesmas;
 - 1.2 Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - 1.3 Cuidados de saúde (acompanhamento médico, serviço de enfermagem e 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 e compreensão);
 - 1.7 Animação através da expressão plástica (pintura, desenho, bordados...);
 - 1.8 Animação através da expressão e da comunicação (teatro, música e expressão dramática);
 - 1.9 Animação promotora do desenvolvimento pessoal e social (autoconhecimento, histórias de vida e dinâmica de grupos);
 - 1.10 Animação lúdica (festas, passeios, rábulas, jogos de mesa, ...).
2. O Centro de Dia realiza, ainda, as seguintes atividades sujeitas a acréscimo na comparticipação familiar:
 - 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, exames médicos, ...).

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA 5ª

Condições de Admissão

1. São condições de admissão no Centro de Dia da Amper ter idade igual ou superior a 65 anos.

2. Poderão ser admitidas pessoas que não preencham a condição anterior, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento o justifique.

NORMA 6ª **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 do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação 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;
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar;
 - 1.7. Comprovativo de despesas fixas consideradas para efeito de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar;
 - 1.8. 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 9.30 horas às 17.30 horas, 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 respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 7ª **Critérios de Admissão/Ponderação**

1. São critérios de prioridade na seleção dos clientes:
 - 1.1. Pessoas social e economicamente mais desfavorecidas;
 - 1.2. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;



[Handwritten signature]
2020

- 1.3 Risco de isolamento social;
 - 1.4 Cliente de outra resposta social da AMPER;
 - 1.5 Frequência do conjugue e/ou outros familiares de linha reta na AMPER;
 - 1.6 Natural e/ou residente em Perrães.
2. A prioridade de cada admissão será definida de acordo com a ponderação atribuída a cada um dos critérios de admissão:

Crítérios	Pontuação
Pessoas social e economicamente mais desfavorecidas	28
Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários	25
Risco de isolamento social	20
Cliente de outra resposta social da AMPER	12
Frequência do conjugue e/ou outros familiares de linha reta na Amper	10
Natural e/ou residente em Perrães	5

3. A prioridade de cada admissão será encontrada pela soma da pontuação dos vários critérios. Apenas em caso de empate será considerada a **antiguidade da data de inscrição**.

NORMA 8ª

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma será analisada pelo responsável técnico desta resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão e submetê-la à decisão da direção da Amper.
2. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 30 dias, através do envio de carta de aprovação ou não aprovação ou por via telefónica.
3. No ato da admissão será paga a mensalidade atribuída.

NORMA 9ª

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 atividades:
 - 1.1 Apresentar a equipa responsável pelo Centro de Dia, nomeadamente os ajudantes de ação direta que articularam com o cliente;

2016

- 1.2 Apresentar o espaço ao cliente, facilitando a sua instalação;
- 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 reações do cliente;
- 1.6 Prestar esclarecimentos, em caso de necessidade;
- 1.7 Realizar o inventário, caso existam 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, será efetuado, em conjunto com o cliente, uma avaliação à sua adaptação ao nível de satisfação com os serviços prestados. Caso o cliente manifeste o desejo de não integração, serão registadas as razões apresentadas e proceder-se-á à rescisão do contrato.

NORMA 10ª

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 permanência no 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 e BI/NISS / n.º SNS / NIF ou CC);
 - 2.7 Dados de identificação e de caracterização social do cliente;
 - 2.8 Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos, em caso de emergência;
 - 2.9 Identificação e contactos das pessoas próximas do cliente (familiar, representante legal ou outro);

Handwritten signature and date: 20/10

- 2.10 Informação médica (dieta, medicação, alergia ou 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 Folha de cálculo da comparticipação familiar, bem como todos os documentos oficiais que tiveram por base ao respetivo calculo;
- 2.21 Outros considerados relevantes.

NORMA 11ª

Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão do candidato, este será informado, presencialmente ou por via telefónica, dos motivos da não admissibilidade, bem como, da pontuação obtida após análise dos critérios de admissão e a candidatura será arquivada.
2. Quando o candidato reúna as condições de admissibilidade mas não exista vaga, caso este o deseje, será integrado na Lista de Candidatos.
3. As candidaturas serão válidas pelo período de um ano, altura em que a Lista de espera é atualizada, ou até que os candidatos ou significativos manifestem a vontade da sua anulação.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 12ª

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.



[Handwritten signature]
2019

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 13ª

Horários de Funcionamento

1. Funciona de segunda a sexta-feira das 07.30 horas às 18.30 horas.
2. Encerra em dias de feriado nacional, feriado municipal, terça-feira de Carnaval, segunda-feira de Páscoa e nos dias 24 e 31 de dezembro.

NORMA 14ª

Entrada e Saída de Visitas

1. As visitas aos clientes, devidamente consentidas por estes, efetuar-se-ão, na sala de visitas, no período compreendido entre as 14.00 horas e as 18.30 horas.
2. Todas as visitas deverão ser previamente autorizadas pelas colaboradoras de serviço, de acordo com as orientações da equipa técnica.

NORMA 15ª

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação será efetuado, pelo utente ou pelo seu representante, até ao dia 8 de cada mês, na secretaria da Instituição.

NORMA 16ª

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 no regulamento anexo à Portaria n.º 218-D/2019, o cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

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. Agregado familiar

3.1 Para além do utente da resposta social, integra o **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

3.1.1 Cônjuge ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;

3.1.2 Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;

3.1.3 Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;

3.1.4 Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;

3.1.5 Adotados e tutelados pelo utente ou por 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.

3.2 Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

3.2.1 Tenham entre si vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);

3.2.2 Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

3.3 Considera-se que a situação de economia comum se mantém 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.

4. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar (RAF)**, consideram-se os rendimentos de:

4.1 Trabalho dependente;

4.2 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, de produtos e de serviços prestados);

4.3 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 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 títule 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 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 **despesas fixas**:
- 5.1 O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- 5.2 O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- 5.3 Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- 5.4 Despesas com a saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica;
- 5.5 Comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI.
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:

Handwritten signature and initials

Serviços ou equipamentos	Percentagem sobre o rendimento "per capita"
Pacote Base - Refeições: pequeno-almoço, almoço e lanche; - Atividades de animação (não inclui o custo com entradas); - 1 Higiene semanal; - Cuidados de saúde prestados pela Amper (acompanhamento médico, serviço de enfermagem, não incluindo material utilizado, e administração medicamentosa).	45%

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
Jantar (refeição completa)	5%
Tratamento de roupa (vestuário)	5%
1 Higiene pessoal extra	2,5%
Transporte	2,5%

8. O acompanhamento ao exterior para consultas e exames médicos será 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** será feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
13. A comparticipação familiar mensal será efetuada no total de 12 mensalidades.
14. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.
15. Em caso de ausência injustificada, por um período de 30 dias, o cliente deixa de ter garantida a vaga no Centro de Dia.
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 17ª

Refeições

1. A Instituição fornece 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 e adequada ao estado de saúde dos utentes.
5. **Horário das refeições:**
 - Pequeno-almoço - 9:30 horas
 - Almoço - 12:30 horas
 - Lanche - 16:30 horas
 - Jantar - 18:30 horas

NORMA 18ª

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 e 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 19ª

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 atividades de animação e ocupação dos tempos livres, compreendendo, entre outras, deslocações e visitas culturais e recreativas.
2. As condições e os critérios de participação nas iniciativas e atividades a que se reporta o número anterior serão 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.

NORMA 20ª

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários) e respetivas categorias profissionais, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA 21ª

Direção Técnica

1. A Direção Técnica do Centro de Dia da Amper é assegurada por um técnico com formação superior no domínio das ciências sociais e humanas, cujo nome e formação se encontra afixado em lugar visível.

2. Ao diretor técnico compete:

- 2.1 Assegurar a direção 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 temática da pessoa idosa;
- 2.4 Promover o acesso a ações de formação para o pessoal, tendo em conta o respetivo conteúdo funcional.

NORMA 22ª

Voluntários

1. Será estabelecido entre a Amper e os voluntários um programa de voluntariado que regulará as suas relações mútuas, o conteúdo, natureza e duração do trabalho que irão realizar.

NORMA 23ª

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 24ª

Plano de atuação em situações de emergência

1. A Amper tem definido um Plano de atuação em situações de emergência, de modo a responder, de forma rápida e eficaz, a situações que possam ocorrer na Instituição, prevenindo, assim, consequências de maior gravidade.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA 25ª

Direitos dos Clientes

1. O cliente tem direito à/ao:

- 1.1 Prestação de serviços de qualidade de acordo com o contratualizado com o cliente;



2/10

- 1.2 Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- 1.3 Tratamento com respeito, valorizando o seu papel social, tentando valorizar as suas capacidades e potenciando a sua integração social;
- 1.4 Participação em atividades culturais, recreativas, desportivas e de lazer e tempos livres, dentro e fora da instituição, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- 1.5 Apresentação de reclamações ou sugestões sobre a qualidade dos serviços prestados. Estas deverão ser dirigidas, com respeito e correção, ao Presidente da Instituição, Diretora Geral ou à Diretora Técnica responsável pelo Centro de Dia.

NORMA 26ª

Deveres dos Clientes

1. Os clientes deverão:

- 1.1 Cumprir as normas que lhes são impostas, não sendo permitidos comportamentos que ponham em causa a integridade física e psíquica dos outros clientes ou das colaboradoras.
- 1.2 Respeitar as hierarquias estabelecidas, as colaboradoras ao serviço e os outros clientes, de forma a contribuir para um relacionamento harmonioso dentro da Instituição.
- 1.3 Zelar pelo azeio e conservação do material existente, bem como das instalações e viaturas.
- 1.4 Pagar pontualmente a comparticipação familiar fixada, conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da sua responsabilidade.
- 1.5 Avisar com antecedência a ausência temporária aos serviços.
- 1.6 Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde.
- 1.7 Informar o responsável do Centro de Dia sobre aspetos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações.

NORMA 27ª

Direitos dos familiares responsáveis

1. São direitos dos familiares responsáveis:

- 1.1 Conhecer o Regulamento Interno do Centro de Dia.
- 1.2 Obter informações sobre o cliente pelo qual são responsáveis.
- 1.3 Apresentar, com respeito e correção, reclamações ou sugestões sobre a qualidade dos serviços prestados. As mesmas poderão ser dirigidas ao Presidente da Instituição ou à Diretora Técnica responsável pelo Centro de Dia.

Handwritten signature and date: 20/10

NORMA 28ª

Deveres dos familiares responsáveis

1. Os familiares responsáveis deem:
 - 1.1 Respeitar o Regulamento Interno nos pontos que lhes dizem respeito.
 - 1.2 Facultar informação e documentação relativa ao cliente.
 - 1.3 Estar disponível para colaborar com a equipa técnica de apoio.

NORMA 29ª

Direitos da Equipa de Apoio Técnico

1. São direitos da equipa de apoio técnico:
 - 1.1 Ser respeitada nas suas orientações.
 - 1.2 Ser esclarecida superiormente em todos os assuntos que digam respeito ao Centro de Dia.
 - 1.3 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.
 - 1.4 Ter formação e informação contínua, contribuindo para a valorização profissional e o trabalho de equipa.

NORMA 30ª

Deveres da Equipa de Apoio Técnico

1. São deveres da equipa de apoio técnico:
 - 1.1 Acompanhamento sistemático do Processo Individual de cada cliente.
 - 1.2 Elaboração e acompanhamento do Plano Individual do cliente.
 - 1.3 Acompanhamento psicológico e social.
 - 1.4 Negociação de horários para a execução das atividades.
 - 1.5 Mediação da gestão de conflitos.
 - 1.6 Realização de avaliação periódica dos Planos Individuais, aferição dos progressos e retrocessos e modificação de estratégia, em caso de necessidade.

NORMA 31ª

Direitos da Direção da Amper

1. São direitos da Direção da Amper:
 - 1.4 Ser informada de todos os procedimentos relacionados com a resposta social.
 - 1.5 Ver preservados os equipamentos que proporciona ao bom funcionamento do serviço.
 - 1.6 Proceder à seleção dos clientes, mediante a avaliação das condições e critérios de admissão, bem como a clarificação da pontuação obtida nos critérios de admissão.

- 1.7 Receber informação atualizada de dados relativos à situação socioeconómica e familiar dos clientes.
- 1.8 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 32ª

Deveres da Direção da Amper

1. São deveres da Direção da Amper:
 - 1.1 Garantir a qualidade dos serviços prestados e a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades de cada utente.
 - 1.2 Garantir o quadro de pessoal necessário para o normal funcionamento da resposta social, de forma a assegurar níveis adequados de qualidade na prestação dos serviços.
 - 1.3 Garantir bens, material e equipamento adequado ao bom funcionamento da resposta social.
 - 1.4 Garantir a segurança e salubridade das instalações.
 - 1.5 Garantir o suporte técnico à Equipa Técnica.
 - 1.6 Dispor de livro de reclamações.

NORMA 33ª

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

1. A Amper só se responsabilizará pelos objetos e valores que os clientes do Centro de Dia entreguem à sua guarda.

NORMA 34ª

Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, deve ser celebrado contrato por escrito com o cliente, familiar ou representante legal, onde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, familiares ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

J. J.
20/09

NORMA 35ª

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador Justa causa de suspensão ou resolução

1. O contrato de prestação de serviços pode ser suspenso por agravamento do estado de saúde do cliente, designadamente, caso este necessite de cuidados especiais. Poderá, também, ser cessado por:
 - 1.1 Denúncia do contrato por parte do cliente, a qual deve revestir a forma escrita e indicar o prazo de aviso prévio e produção de efeitos. Esta denúncia só será válida 30 dias após solicitação escrita à direção da Amper, com a devida explanação do(s) motivo(s).
 - 1.2 Mútuo acordo- o qual deve revestir a forma escrita e contemplar as regras e a data da produção de efeitos;
 - 1.3 Caducidade- quando se verifique a extinção da resposta ou equipamento social ou morte do cliente;
 - 1.4 Resolução- por violação reiterada e grave das normas inscritas no regulamento interno, de forma muito particular quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessários à eficaz prestação dos mesmos, o são relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição. A decisão de resolução produz efeitos 30 dias após ser conhecida pelo cliente e/ou familiar responsável.
2. O não cumprimento do estipulado nos números 1.1 e 1.4 terá como consequência a aplicação dos meios legais em vigor por parte da Amper.

NORMA 36ª

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui um livro de reclamações que poderá ser solicitado, na secretaria da Instituição, sempre que desejado.
2. Em cumprimento do disposto na Portaria 74/2017 de 21 de junho, a Instituição encontra-se registada na plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico, o qual pode igualmente ser utilizado.
3. Encontra-se definida uma Metodologia de gestão de reclamações.

Handwritten signature and initials

NORMA 37ª

Proteção de Dados Pessoais

1. O cliente autoriza, expressamente, que todos os seus dados pessoais fornecidos ao primeiro outorgante sejam por este tratados, por imposição do cumprimento de obrigações legais e do presente contrato, nomeadamente, através da recolha, registo, reprodução em fotocópia e integração em bases de dados, organização, conservação, adaptação, alteração, recuperação, consulta, utilização e comunicação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de colocação à disposição.
2. O primeiro outorgante obriga-se a:
 - 2.1 Tratar os dados de modo compatível com as finalidades para os quais tenham sido recolhidos;
 - 2.2 Conservar os dados apenas durante o período necessário à prossecução das finalidades da recolha ou de tratamento posterior, garantindo a sua confidencialidade;
 - 2.3 Implementar as medidas técnicas e organizativas necessárias para proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizado, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos;
 - 2.4 Garantir o exercício, pelos titulares, dos respetivos direitos de informação, acesso e oposição;
 - 2.5 Assegurar que os colaboradores da instituição ou os prestadores de serviços externos por si contratados e que venham a ter acesso a dados pessoais, cumprem as disposições legais aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais, designadamente, não cedendo ou divulgando tais dados pessoais a terceiros, nem fazendo uso para quaisquer fins que não os estritamente consentidos pelos respetivos titulares.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 38ª

Alterações ao Regulamento

1. O presente regulamento será revisto sempre que se verificarem alterações no funcionamento do Centro de Dia, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a direção da Amper deverá informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais 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

3. As alterações ao regulamento interno devem ser comunicadas ao ISS/IP., no prazo de trinta dias, antes da sua entrada em vigor.

NORMA 39ª

Integração de Lacunas

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 40ª

Foro competente

Para resolução de qualquer eventual litígio emergente entre as partes do presente contrato, os outorgantes convencionam como competente o tribunal judicial da Comarca de Oliveira do Bairro, com expressa renúncia a qualquer outro.

NORMA 41ª

Entrada em Vigor

O presente regulamento, aprovado em reunião de Direção em 23/03/2023, revoga o anteriormente celebrado em 23/ 05/ 2022 e entra em vigor em 24/03/2023.

Pela Direção da AMPER


