



CENTRO SOCIAL PAÇOS DE BRANDÃO

Handwritten signatures in blue ink:
A. Lourenço
A. Lourenço
A. Lourenço
A. Lourenço

REGULAMENTO INTERNO

Centro de Dia

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º – Âmbito de Aplicação

O Centro Social de Paços de Brandão, Instituição Particular de Solidariedade Social, com acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Dia, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 29 de novembro de 2019, rege-se pelas seguintes normas constantes deste regulamento.

Art. 2º – Legislação Aplicável

Esta resposta social rege-se igualmente pelo estipulado nos Estatutos do Centro Social de Paços de Brandão. Disposições Legais e Orientações Técnicas Enquadradoras da Resposta:

1. Decreto-Lei n.º119/83, de 25 de fevereiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º172-A/2014, de 14 de novembro;
2. Decreto-Lei n.º64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º126-A/2021, de 31 de dezembro;
3. Portaria 196-A/ 2015, de 1 de julho, alterada pelas Portarias n.º296/2016, de 28 de novembro e n.º218-D/2019;
4. Guião da DGAS de dezembro de 1996;
5. Compromisso de Cooperação em vigor;
6. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
7. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS

Art. 3º - Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social;
3. Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

Art. 4º – Objetivos Específicos

O Centro de Dia é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, a indivíduos e famílias quando, por motivos de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária, tendo como objetivos específicos:

1. Assegurar serviços adequados à satisfação das necessidades dos utentes;
2. Prestação de apoio psicossocial;
3. Fomentar relações interpessoais e intergeracionais;
4. Permitir que a pessoa idosa continue a viver na sua casa e no seu bairro;
5. Contribuir para a prevenção de situações de dependência, promovendo a autonomia;
6. Contribuir para a estabilização ou retardamento das consequências desagradáveis do envelhecimento;
7. Evitar ou adiar ao máximo o recurso a estruturas residenciais para pessoas idosas, contribuindo para a manutenção dos utentes em meio natural de vida;
8. Garantir o bem-estar físico, mental, emocional e social do utente, promovendo a sua qualidade de vida.

Art. 5º – Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Centro Social de Paços de Brandão, na resposta social Centro de Dia, assegura a prestação de um conjunto de “**Serviços Base**” que contribuem para a manutenção dos seus utentes no seu meio sociofamiliar, tais como:

- Alimentação (pequeno-almoço, almoço e lanche);
- Animação, ocupação, convívio e lazer;

Handwritten notes and signatures in blue ink:
3
PR

- Administração da medicação, conforme prescrição médica, supervisionada pela equipa do Centro de Dia e registada em plataforma digital e/ou manual;

2. Para além dos serviços referidos no número anterior, o Centro de Dia poderá ainda proporcionar "**Serviços Opcionais**", mediante contratualização definida na tabela do Anexo I, nomeadamente:

- Cuidados básicos de higiene e conforto;
- Tratamento de roupa pessoal;

3. O serviço de transporte poderá ser também prestado mediante contratualização e em conformidade com o preçário exposto no Anexo I "**Outros Serviços**":

- Transporte domicílio/instituição e instituição/domicílio;
- Transporte e acompanhamento a consultas/exames médicos, dependendo da localização geográfica;

Este serviço, visa acompanhar o/a utente em diferentes necessidades ou realizar serviços externos na ausência da retaguarda dos familiares/representante legal nomeadamente no que se refere no apoio à aquisição de bens e serviços (compras, acompanhamento e marcação de consultas e exames médicos e levantamento de receitas médicas, pagamento de contas, entre outros);

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Art. 6º – Condições de Admissão

São condições de admissão neste Centro de Dia:

- a) O utente manifestar vontade em ser admitido. Em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, o pedido deve ser formulado por familiar ou representante que assuma a responsabilidade pela admissão do utente;
- b) Necessitarem dos serviços constantes do artigo 5º.

Art. 7º – Candidatura

Para efeitos de admissão, o candidato deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de Inscrição que fará parte integrante do processo do utente caso este venha a ser admitido ou ficará em arquivo na lista de espera.

Art. 8º – Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos candidatos:

1. Situação socioeconómica desfavorecida (3 pontos – 40%);
2. Cuidados exigidos pela situação de dependência (grau de dependência) (3 pontos – 30%);
3. Risco de isolamento social/ Emergência Social (2 pontos – 15%);
4. Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos (1 ponto – 10%);
5. Grau de adequação da resposta às necessidades e expectativas do candidato (1 ponto – 5%).

Os critérios atrás enunciados, apresentam-se discriminados e ordenados de forma percentual, estando simultaneamente atribuída a cada ponderação a respetiva pontuação de 1 a 3, sendo o 1 o mais importante.

Art. 9º – Admissão

O processo de admissão ficará formalizado mediante apresentação dos seguintes documentos:

- Cartão de cidadão ou bilhete de Identidade do utente e do representante legal, quando necessário;
- Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
- Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;

- Boletim de vacinas;
- Declaração médica sempre que se verifique a necessidade de cuidados especiais;
- Comprovativo dos rendimentos/despesas do utente e do agregado familiar;

Todos os utentes devem entregar junto dos serviços administrativos, prova anual dos rendimentos do agregado familiar para determinação do valor da mensalidade. Caso não pretenda entregar os documentos comprovativos da situação económica do agregado familiar, sujeitar-se-á à mensalidade máxima para esta resposta social, cujo valor corresponde à resultante do cálculo do custo médio por utente.

1. 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.
2. A deliberação da admissão das candidaturas no Centro de Dia, compete à Direção, que após análise do parecer da respetiva Diretora Técnica, delibera a admissão do utente.
3. Da decisão, será dado conhecimento ao utente no prazo máximo de 5 dias úteis.
4. No ato da admissão far-se-á a contratualização dos serviços, mediante a elaboração do Contrato de Prestação de Serviços para a resposta e cujo duplicado será facultado ao utente ou seu representante legal, depois de devidamente assinado por ambos os outorgantes, bem como facultado exemplar deste Regulamento Interno.

Art. 10º – Acolhimento dos Novos Utes

O acolhimento dos novos utentes deverá contemplar os seguintes procedimentos:

1. Entrevista realizada pela Diretora Técnica, ao utente e/ou significativos para aprofundamento das informações recolhidas aquando da inscrição com o preenchimento da Ficha Individual do Utente e da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
2. Apresentação e Disponibilização do Regulamento Interno;
3. Prestação de informações sobre o funcionamento, direitos e deveres das partes e respetivas responsabilidades, bem como informação sobre mecanismos de participação e as condições dos serviços;
4. Preenchimento e assinatura do Contrato de Prestação de Serviços;
5. Abertura do Processo Individual do Utente;
6. Definição de um plano de cuidados, conforme as necessidades expressas, a ajustar conforme avaliação diagnóstica a promover;
7. Definição do Programa de Acolhimento que deverá ser implementado por um período não superior a 30 dias;
8. Após o período de acolhimento é efetuada uma avaliação por parte da equipa de centro de dia juntamente com o utente e/ou família/ representante legal, sobre o processo de integração ou adaptação, resultando uma avaliação do processo de adaptação do utente.

Art. 11º – Processo Individual do Utente

O Processo Individual do utente contém os seguintes elementos:

1. Os documentos descritos no Art. 8º;
2. Identificação e contacto do Utente;
3. Data de início da prestação de serviços;
4. Síntese da aplicação dos critérios de admissão;
5. Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
6. Identificação e contacto do médico assistente;
7. Identificação da situação social;
8. Ficha de avaliação diagnóstica;
9. Programa de acolhimento;

10. Plano individual de intervenção
11. Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
12. Programação dos cuidados e serviços;
13. Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situação anómalas;
14. Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
15. Exemplar do contrato de prestação de serviços.

Handwritten signature and initials in blue ink, including the number 5 and the letters PA.

Art. 12º – Lista de Espera

1. A capacidade do estabelecimento da resposta social Centro de Dia é para 35 utentes, não podendo esta lotação ser excedida.
2. Sempre que esta capacidade fique completa e não seja possível proceder à admissão de novos utentes, deverá ser comunicado ao candidato e/ ou família/ representante legal no ato de inscrição ou posteriormente por carta ou telefone. Nestes casos o utente poderá ficar em lista de espera, conforme se encontra descrito no ponto 3.
3. Esta situação de inexistência de vaga, o candidato/ família/ representante legal caso o solicitem, ficará integrado em lista de espera;
4. A lista de espera é gerida conforme os critérios de admissão definidos, atribuindo uma ponderação de acordo com os critérios de seleção e priorização;
5. O candidato/ família/ representante legal, sempre que solicitado, serão informados sobre a posição na lista de espera;
6. Quando o candidato e significativos comunicarem que não se encontram interessados em permanecer na lista de espera, a Diretora Técnica, procede ao arquivo da inscrição e conseqüente atualização da lista de espera.

CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Art. 13º – Instalações

O Centro Social de Paços de Brandão – Centro de Dia, está sediado na Rua da Lavoura nº.25 em Paços de Brandão, e as suas instalações são compostas pelos seguintes espaços físicos:

Zonas Reservadas aos Utentes:

- 1 Hall / Recepção
- 1 Secretaria
- 1 Gabinete Técnico
- 1 Sala de Reuniões
- 1 Atelier
- 1 Sala Convívio
- 1 Sala de Refeições
- 1 Cabeleireiro
- 1 WC Banhos p/ homens
- 1 WC Banhos p/ mulheres
- 1 WC p/ homens
- 1 WC p/ mulheres
- 1 WC Mobilidades

Zonas Reservadas aos Pessoal:

- 1 Sala de Pessoal
- 1 Cozinha
- 1 WC p/ homens
- 1 WC p/ mulheres

Art. 14º – Horário de Funcionamento

1. De janeiro a dezembro:

De 2ª. a 6ª. feira – Abertura: 8H00 / Fecho: 17H30

2. O Centro de Dia encerra aos feriados nacionais, dia de carnaval, feriado municipal (20 de janeiro) e 26 de dezembro.
3. O feriado de 6ª.feira santa pode ser trocado pela 2ª.feira de Páscoa.

Art. 15º – Regras de Funcionamento

1. A entrada de utentes deve ocorrer até às 10h00. Caso não se verifique, devem avisar previamente as pessoas responsáveis da resposta social;
2. O horário de saída dos utentes é até às 17h30, não devendo o idoso permanecer para além deste horário.
3. Sempre que o utente faltar, deverá avisar, atempadamente, as funcionárias do serviço, existindo nesta um registo diário da assiduidade;
4. A Instituição não se responsabiliza pelo extravio de valores ou outros *objetos* pessoais que os utentes tenham em seu poder durante a frequência da resposta social ou pelo extravio de *objetos* que não estejam devidamente identificados com o seu nome;
5. Para quem usufrui do serviço de transporte diário ao domicílio, os horários devem ser cumpridos e respeitados com a presença do utente no local estipulado e à hora de passagem do transporte, evitando atrasos e transtornos aos demais utentes e pessoal afeto ao referido serviço, assim como todas as ausências previsíveis do utente à Instituição deverão ser comunicadas ao pessoal afeto ao serviço, evitando *deslocações desnecessárias*;
6. Durante a sua permanência no Centro de Dia, sempre que os utentes pretendam ausentar-se do estabelecimento, devem comunicar à equipa técnica;
7. O Diretor Técnico, autorizado pela Direção, deve estabelecer parcerias locais, sempre que possível, de forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a Instituição à comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as respostas às suas reais necessidades e dos seus utentes;
8. O Diretor Técnico deverá, sempre que se justificar, contactar os familiares ou as pessoas responsáveis pelo utente pelos seguintes motivos: inadaptção, por manifestação expressa do utente, problemas de saúde, acidente, falecimento, entre outros a considerar pelo responsável técnico;
9. Na eventualidade de ocorrer situação gravosa durante a permanência do utente no Centro de Dia, como falecimento, acidente ou complicação do estado de saúde que resulte da necessidade de internamento hospitalar, a Instituição assume a responsabilidade de acionar os procedimentos às medidas necessárias, caso o utente não tenha familiares nem outras pessoas responsáveis por ele;
10. O Centro de Dia funcionará como apoio à família, nunca a substituindo nem ultrapassando, pelo que esta deverá ser sempre contactada quando o Diretor Técnico o entender quer para partilha ou esclarecimento de informação diversa, quer para comunicar ocorrências diversas com o utente;
11. Na eventualidade de ocorrer situação gravosa durante a permanência do utente no Centro de Dia, como falecimento, acidente ou complicação do estado de saúde que resulte da necessidade de internamento hospitalar, a Instituição assume a responsabilidade de acionar os procedimentos às medidas necessárias, caso o utente não tenha familiares nem outras pessoas responsáveis por ele;
12. Os utentes poderão receber visitas no seguinte horário: das 9h às 12h e das 14h às 17h.

Art. 16º – Pagamento da Participação Familiar

1. O pagamento da participação familiar é efetuado até ao último dia útil de cada mês, no departamento administrativo da Instituição, podendo incorrer uma penalidade de 5 euros por cada mês e mensalidade em atraso;

Handwritten signature and initials in blue ink.

2. A Instituição tem a obrigatoriedade de contratar um seguro de acidentes pessoais, que abrange todos os utentes que frequentam a resposta social, sendo-lhes imputável o pagamento do respetivo prémio ao longo do ano, mensalmente aquando o pagamento da respetiva mensalidade, conforme Anexo I;
3. A comparticipação da mensalidade do utente é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, que será no mínimo de 35% e no máximo de 60% mediante a contratualização dos diversos serviços, conforme preçário contante do Anexo I deste regulamento;
NOTA – As despesas com medicamentos, cuidados médicos, de enfermagem ou de reabilitação, fraldas, próteses ou ajudas técnicas, não estão incluídas na mensalidade, serão suportadas pelo utente e/ou pelos seus responsáveis.
4. Haverá lugar a uma redução no valor da mensalidade, sempre que se verifique:
 - a) 25% - Ausência do utente que exceda 15 dias seguidos;
 - b) 75% - Por ausências de natureza transitória igual ou superior a 30 dias (doença, acidente, férias, acompanhamento de familiares e outras relacionadas com a integração social e familiar do utente e não se verificarem por um período superior a 6 meses.
 - c) 10% - Em cada um dos dois utentes do mesmo agregado familiar, a frequentar uma das respostas sociais afetas à população idosa;
 - d) Os descontos previstos nas várias alíneas do presente artigo não são cumulativos.
5. Sempre que se verifique atraso superior a 60 dias no pagamento da mensalidade, a Direção pode suspender a frequência do utente. Contudo, esta decisão deverá ponderar o impacto dos seus eventuais efeitos, assegurando sempre que não poderão daí resultar danos para o utente e assim continuar a garantir o seu bem-estar integral.
6. À Instituição fica ainda reservado o direito de encaminhar para processo litigioso, todos os débitos de mensalidades não regularizados nos prazos estipulados, contando para o efeito, a Comarca de Santa Maria da Feira.

Art. 17º – Tabela de Comparticipações / Mensalidades

1. O valor da mensalidade a pagar, é calculado de acordo com o disposto na Portaria nº.196-A/2015, de 01 de julho, com a seguinte fórmula:

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

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.

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transporte, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica;
- e) Despesas com a comparticipação dos descendentes e outros familiares do agregado familiar, na resposta social ERPI.

3. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) é estabelecido um limite máximo no total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG (Remuneração Mínima Mensal Garantida). Nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

4. A comparticipação é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, que será no mínimo de 35% e no máximo de 60% a aplicar de acordo com os serviços constantes da tabela do Anexo I, ou seja:

De 2ª. a 6ª. Feira:

- **Serviços Base**, mediante a aplicação de 35% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar:

- * Alimentação (pequeno-almoço, almoço e lanche)
- * Animação, ocupação, convívio e lazer
- * Administração de medicação, conforme prescrição médica

- **Serviços Opcionais** que pode contratualizar individualmente e em que a percentagem máxima pode ir até ao limite de 60% do rendimento *per capita* do agregado familiar, conforme tabela do Anexo I:

- * Cuidados básicos de higiene e conforto
- * Tratamento de roupa pessoal

5. A comparticipação familiar máxima, também determinada com periodicidade anual, não ultrapassará o custo médio real do utente verificado nos serviços prestados pela resposta social.

6. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita no início de cada ano civil, mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado;

7. A prova das despesas fixas é feita mediante a apresentação de documentos comprovativos;

8. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuadas as diligências adequadas, poderá ficar convencionado um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima;

9. O pagamento da comparticipação máxima isenta a prova de rendimentos. Sempre que o utente não proceder à entrega voluntária da prova documental dos seus rendimentos, deverá expressar esta vontade de forma escrita em documento próprio a anexar no processo do utente e no respetivo modelo da folha de cálculo de mensalidade.

10. **Situações Especiais** - Sempre que, através de uma cuidada análise sócio-económica do agregado familiar, se conclua pela especial onerosidade do encargo com a comparticipação familiar, designadamente no caso das famílias abrangidas pelo rendimento social de inserção, pode ser reduzido o seu valor ou suspenso o respetivo pagamento, até alteração das condições socioeconómicas.

Conceito de Agregado Familiar – Para além dos utentes 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:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

* **Não são considerados para efeitos do agregado familiar**, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

Rendimentos do Agregado Familiar – São considerados rendimentos do agregado familiar:

- Trabalho dependente;
- Trabalho independente (rendimentos empresariais e profissionais);
- Pensões;
- Prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão até ao grau de licenciatura);
- Prediais;
- Capitais;
- Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

Art. 18º – Alimentação

O regime alimentar contempla dietas variadas, confeccionadas e adequadas quantitativa e qualitativamente à idade e estado de saúde dos utentes.

- a) As ementas são elaboradas por pessoal técnico e especializado em nutrição humana, e afixadas semanalmente em local visível para que os utentes possam ter conhecimento das mesmas;
- b) Serão fornecidas a todos os utentes três refeições diárias:
- Pequeno-Almoço (entre as 9H00 e as 10H00)
 - Almoço (entre as 12h00 e as 13H00)
 - Lanche (entre as 16h00 e as 16h30)
- c) Serão ainda fornecidas dietas em regime de alimentação especial, desde que devidamente justificadas e comunicadas atempadamente.

Art. 19º – Passeios ou Deslocações

Existe afixado em local visível, um Plano Anual de Atividades Socioculturais contemplando, necessidades e expectativas dos utentes, participação conjunta nas demais atividades da Instituição e com eventuais parcerias locais.

Art. 20º – Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com o acordo de cooperação em vigor para esta resposta social.

CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES

Art. 21º. – Direitos e Deveres dos Utentes e Famílias

1- Os utentes têm os seguintes direitos:

- a) Usufruir dos serviços e ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito das atividades do Centro de Dia;
- b) Ter assegurada a confidencialidade das informações fornecidas e constantes do seu processo individual, ficando todo o tratamento destes dados pessoais sujeito aos princípios constantes do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados em vigor;
- c) Manifestar o seu consentimento de forma livre, específica, informada e explícita em declaração própria (Declaração de Consentimento do Tratamento de Dados Pessoais”, para que os seus dados pessoais sejam objeto de tratamento por parte do Centro Social de Paços de Brandão, apenas para servirem as finalidades expressas;

d) Como titulares dos dados, verem garantidos os seus direitos, tais como o de acesso, de retificação, de limitação do tratamento e de portabilidade dos seus dados pessoais, podendo a qualquer momento retirar o consentimento anteriormente manifestado;

e) Ser esclarecido acerca das regras e normas que regem a resposta social que frequenta e sobre quaisquer dúvidas;

f) Ser informado relativamente a datas, marcações e/ou acontecimentos relativos a reuniões, passeios, atividades extraordinárias, atendimentos entre outros;

g) Participar nas atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;

h) Integrar o processo de avaliação dos serviços prestados, podendo sempre que assim o entender, apresentar eventuais reclamações e/ou sugestões de melhoria;

2- Os Utentes têm os seguintes deveres:

a) Comparticipar nos custos dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido;

b) Observar o cumprimento das regras expressas no regulamento interno;

c) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades nas atividades desenvolvidas;

d) Avisar previamente e sempre que possível, a sua falta de comparência, tendo em vista o bom funcionamento da resposta social e a otimização dos recursos da Instituição;

e) Cumprir com as normas do presente regulamento.

Art. 22º - Direitos e Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento

Entenda-se por Entidade Gestora, o Centro Social de Paços de Brandão (CSPB).

1- Direitos do Centro Social de Paços de Brandão:

a) Exigir lealdade e respeito por parte dos colaboradores, utentes e família/representante legal;

b) Respeito pela dignidade, imagem e o bom nome da instituição;

c) Exigir o cumprimento do presente Regulamento Interno;

d) Receber pontualmente a comparticipação mensal definida pela prestação dos serviços;

e) O CSPB reserva-se ao direito de cessar o contrato sempre que: se verifique incumprimento do exposto nas alíneas anteriores, sendo esta decisão da competência da Direção, após diligências de apuramento dos factos e audição dos respetivos responsáveis diretos e intervenientes, assegurando que da cessação não resultam quaisquer danos para o utente.

2- Deveres do Centro Social de Paços de Brandão:

a) Garantir o bom funcionamento dos serviços, assegurando o bem-estar, a participação dos utentes e o respeito pela sua dignidade;

b) Cumprir a legislação e os normativos em vigor, definidos para cada estabelecimento de apoio social;

c) Cumprir o acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social;

d) Elaborar, submeter à aprovação e divulgar o Regulamento Interno de funcionamento e prestar os serviços de acordo com esse respetivo documento.

e) O Centro Social de Paços de Brandão, compromete-se a manter sigilo profissional de todas as informações fornecidas pelos seus utentes e/ou representantes, sem prejuízo das informações pertinentes para:

- Salvaguarda do interesse superior do utente e que devem ser comunicadas aos seus trabalhadores e às autoridades competentes nestes domínios, sempre que tal se revele estritamente necessário;

- Auditorias/inspeções de entidades de tutela como o Instituto da Segurança Social, I.P.

- f) O Centro Social de Paços de Brandão assegura que os dados pessoais recolhidos dos seus utentes e/ou seus representantes, terão as seguintes finalidades:
- Formalização do processo de admissão do utente;
 - Elaboração do Processo Individual do utente;
 - Tratamento automatizado da ficha do utente, necessária para efeitos de faturação/contabilização dos serviços contratualizados;
 - Para usar em documentos nominativos (como por exemplo, mapas de presenças, registos de serviços e atividades desenvolvidas, sondagens diversas, entre outros) que integrem dados pessoais necessários a procedimentos administrativos;

Mais se compromete a usar esses dados apenas durante o tempo de vigência do vínculo contratual entre o utente e/ou seu representante e o Centro Social de Paços de Brandão, garantindo a destruição segura e controlada dos dados após o término do prazo legal.

Art. 23º - Direitos e Deveres dos Colaboradores

1. São Direitos dos colaboradores:

- a) Todos os colaboradores como pessoas têm a mesma dignidade dentro da Instituição;
- b) É garantido o direito de trabalharem na instituição, sendo-lhes assegurada a estabilidade e a segurança da relação de trabalho e o progresso profissional;
- c) Têm o direito de participar, de acordo com as suas funções e responsabilidades em todos os aspetos da vida da Instituição;
- d) Têm direito a trabalhar em condições de segurança, higiene e saúde bem como a condições socialmente dignificantes;
- e) Todos os colaboradores têm direito à formação cultural e técnica com garantia de igualdade de oportunidades de acesso e, se destinem a promover o desenvolvimento de competências pessoais e profissionais.

2. São deveres dos colaboradores

- a) No desempenho das suas funções, devem respeitar os valores e princípios defendidos pela organização e comprometer-se com a sua missão;
- b) Devem orientar toda a sua conduta por princípios éticos cujo primado sejam as pessoas encaradas nas suas diferentes dimensões;
- c) Pautar-se por princípios de lealdade para a Instituição;
- d) Orientar toda a sua atividade por critérios de honestidade, integridade, imparcialidade e igualdade de tratamento dos utentes;
- e) Assumir uma atitude responsável quanto às suas obrigações profissionais e quanto à utilização de recursos, respeitando os princípios da confidencialidade e de sigilo profissional;
- f) Não assumir uma postura discriminatória ou atitudes atentatórias da dignidade e dos direitos dos utentes, em função das crenças religiosas, orientações sexuais, contextos culturais ou étnicos dos mesmos;
- g) As ajudantes de ação direta deverão andar devidamente identificadas e fardadas sempre que estiverem a prestar apoio ao utente;
- h) As ajudantes de ação direta deverão informar a diretora técnica de todas as ocorrências anómalas que se verificarem no domicílio do utente ou quando interferirem com a qualidade de vida do utente.

Art. 24º – Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

O contrato de prestação de serviços pode cessar por facto não imputável ao Centro Social de Paços de Brandão, nas seguintes circunstâncias:

- 1- Por denúncia do utente ou seu representante, através de registo escrito enviado pelo menos com trinta dias de antecedência contados em relação à data da referida intenção, sob pena de ter que efetuar o pagamento da mensalidade do mês seguinte;
- 2- Por falecimento do utente, não sujeito ao aviso prévio referido no ponto 1 deste artigo.
- 3- Por cessação do Acordo de Cooperação celebrado entre o CSPB e o Centro Distrital do Instituto da Segurança Social de Aveiro.

Art. 25º – Livro e Gestão de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, esta resposta social possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria ao funcionário responsável pela guarda do Livro de Reclamações, sempre que desejado.

Sempre que haja lugar a uma reclamação e caso o seu autor não o faça por escrito no Livro de Reclamações existente, esta deverá seguir os seguintes trâmites:

- a) Deverá pedir-se aos intervenientes envolvidos, que descrevam a situação que despoletou a reclamação, em folha própria de “Registo Ocorrências”;
- b) Este registo de ocorrência deverá ser do conhecimento imediato do Diretor Técnico da valência que o encaminhará para a Direção do Centro Social, para em conjunto, aferirem oportunamente as causas e circunstâncias da mesma, podendo no decorrer deste processo, haver a necessidade de se ouvirem as partes envolvidas para que se apurem as devidas responsabilidades;
- c) Concluída a respetiva averiguação, caberá à Direção definir quais os procedimentos e/ou medidas a aplicar, devendo dar conhecimento das mesmas às partes envolvidas;

CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 26º – Alterações ao Regulamento

Quaisquer alterações ao presente regulamento, devem ser remetidas ao conhecimento da Segurança Social, utentes e seus representantes, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

Art. 27º – Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Centro Social de Paços de Brandão, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Art. 28º – Disposições Complementares

A Direção reserva-se o direito de encerrar esta resposta social, em situações que ponham em causa o seu normal funcionamento designadamente, todas as situações que possam por em perigo a segurança e a saúde pública dos seus utilizadores.

Art. 29º - Entrada em Vigor

O presente regulamento foi aprovado pela Direção no dia 28 de março de 2024, com efeitos a partir de 1 de maio de 2024.

A Direção,

Ana Paes de Oliveira
Lígia André Sousa
Ricardo Rodrigues

A Direção Técnica,

Ana Paes de Oliveira

ANEXO I – PREÇÁRIO

A comparticipação da mensalidade do utente é determinada pela aplicação de uma percentagem mínima de 35% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, para os seguintes “*Serviços Base*”:

SERVIÇOS BASE	
1 - Alimentação (pequeno-almoço, almoço e lanche);	
2- Administração da medicação, conforme prescrição médica;	
3 - Animação, ocupação, convívio e lazer;	


Aos utentes de Centro de Dia que beneficiem de “*Serviços Opcionais*”, para cada serviço contratualizado, aplicam-se as respetivas percentagens complementares, que nunca poderão exceder o limite máximo permitido de 60% do rendimento *per capita* do agregado familiar:

SERVIÇOS OPCIONAIS	
1 – Cuidados básicos de higiene e conforto	+ 20%
2 – Tratamento de roupa pessoal	+5%

OUTROS SERVIÇOS

Transporte ao domicílio (mensal) – 1 viagem	25.00€
Transporte ao domicílio (mensal) - 2 viagens	37.50 €
Transporte e acompanhamento a consultas/exames médicos.....	0,40€/Km
Seguro	1.50€/mês

A Direção,


 Ana Pais de Oliveira

A Direção Técnica,

Tiago André Sousa
 Alice Silva Rodrigues
 Ana Pais de Oliveira

