



**"OS PIONEIROS"**  
**INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL**  
Rua do Campolinho, nº 27 - Ap. 32  
Mourisca do Vouga - 3750-786 TROFA - ÁGUEDA  
Cont. N.º 501 821 112  
Telef. 234 644 838 - Fax. 234 646 913 [geral@ospioneiros.pt](mailto:geral@ospioneiros.pt)  
[www.ospioneiros.pt](http://www.ospioneiros.pt) [www.facebook.com/ospioneiros](http://www.facebook.com/ospioneiros)



*John Hayes*

Este regulamento Interno revoga o anterior de 17 de março de 2014

## REGULAMENTO INTERNO CENTRO DE DIA

---

**Instituição Particular de Solidariedade Social**

Creche, Jardim-de-Infância, CATL, ERPI, Centro de Dia, Centro de Convívio, Serviço de Apoio Domiciliário,  
Atendimento/Acompanhamento Social, Casinhas Autónomas, Voluntariado e Fornecimento de Refeições para escolas.

GPS: Longitude: 40.616193 Latitude: 8.457312





*[Handwritten signatures and notes]*  
Zé Carlos

## Índice

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS.....	2
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES.....	5
CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	8
CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS.....	11
CAPÍTULO V – RECURSOS.....	13
CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES.....	13
CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS.....	16

---

### Instituição Particular de Solidariedade Social

Creche, Jardim-de-Infância, CATL, ERPI, Centro de Dia, Centro de Convívio, Serviço de Apoio Domiciliário, Atendimento/Acompanhamento Social, Casinhas Autónomas, Voluntariado e Fornecimento de Refeições para escolas.

GPS: Longitude: 40.616193 Latitude: 8.457312



## **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**

### **CENTRO DE DIA**

#### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

##### **NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O Centro de Dia é uma resposta social da Instituição "Os Pioneiros" - Associação de Pais de Mourisca do Vouga, Instituição Particular de Solidariedade Social, cujos estatutos se encontram registados na Direção Geral de Ação Social, desde 29/01/1987 no Livro 3º das Associações de Solidariedade Social, sob o n.º 12/87, a folha 96 verso. Tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 26/06/1998, para a resposta social de CENTRO DE DIA. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

##### **NORMA 2ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

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

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) 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;
- c) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circular de Orientação Técnica n.º 4 de 2014 e outras Circulares acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

##### **NORMA 3ª OBJETIVOS DO REGULAMENTO**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- 1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- 2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
- 3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.



*[Handwritten signatures]*  
*Ze-lor Soares*

## **NORMA 4ª**

### **DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS DO CENTRO DE DIA**

1. São destinatários do CENTRO DE DIA as pessoas idosas, com mais de 65 anos de idade, que necessitem dos cuidados e serviços constantes na NORMA 8ª.
2. Excecionam-se as pessoas com idade inferior a 65 anos, desde que se trate de situação devidamente fundamentada pela coordenadora da resposta e ou Diretora Técnica e aprovado pelo Presidente.
3. Constituem objetivos do CENTRO DE DIA:
  - a) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
  - b) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
  - c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
  - d) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
  - e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
  - f) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
  - g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
  - h) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
  - i) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
  - j) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
  - k) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
  - l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
  - m) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
  - n) Promover relações com a comunidade e na comunidade;
  - o) Dinamizar relações intergeracionais.

## **NORMA 5ª**

### **MISSÃO DA INSTITUIÇÃO**

1. Os Pioneiros dão resposta às diferentes necessidades da criança, jovem, idoso, grupos vulneráveis e comunidade em geral, procurando o seu bem-estar físico, psíquico e social, contribuindo para a sua inclusão na sociedade, seguindo políticas/orientações nacionais e internacionais privilegiando o trabalho em rede.

## **NORMA 6ª**

### **VISÃO DA INSTITUIÇÃO**

1. Os Pioneiros pretendem ser uma instituição particular de solidariedade social de referência nacional que se distingue pelos cuidados prestados, aos seus clientes, em todas as etapas da vida.  
Veremos as pessoas que acolhemos a viverem com maior dignidade, contribuiremos, deste modo para uma sociedade mais justa.



## **NORMA 7º**

### **VALORES DA INSTITUIÇÃO**

#### **1. Cooperação**

Trabalhar por um objetivo comum.

Trabalhar com empenho e entreajuda pelas causas da instituição.

#### **2. Responsabilidade**

Prestar serviços aos clientes adequados às suas necessidades e expectativas.

Ser solidário com as equipas de trabalho, apoiando os colegas nas suas necessidades profissionais.

Ser capaz de prever, decidir e assumir as consequências dos seus atos.

Adotar uma conduta eficiente e eficaz cumprindo as suas responsabilidades com rigor para com os clientes, equipas e instituição, de forma rentável e com uma utilização eficiente dos recursos.

#### **3. Alegria**

Criar um bom ambiente de trabalho.

Criar bom relacionamento com os clientes.

Gerar bem-estar.

#### **4. Inovação/ Criatividade**

Sermos pioneiros nas práticas e projetos.

Sermos determinados na nossa conduta.

Sermos referenciados e distinguidos pela comunidade, nos serviços que prestamos.

#### **5. Confidencialidade**

Respeitar a confidencialidade das práticas e informações respeitantes à instituição.

Respeitar o direito à privacidade e confidencialidade dos clientes, o contacto com os estes deve pautar-se pela máxima descrição e cautela na forma, conteúdo e meios utilizados para a transmissão de informações.

Revelar sigilo profissional, o dever de não revelar ou utilizar informações sobre factos e pessoas, a não ser mediante autorização expressa ou nos casos previstos na lei.

#### **6. Honestidade**

Ser íntegro na nossa conduta não recebendo de terceiros quaisquer comparticipação monetária ou favor que leve, a quem o presta, a criar expectativas de favorecimento nas suas relações com a instituição. Seremos incorruptíveis.

A nossa conduta deve pautar-se pela verdade.

#### **7. Imparcialidade**

Respeitaremos as pessoas (clientes e colaboradores) na sua individualidade e identidade.

Não deveremos ter em conta interesses pessoais no exercício da nossa prática.

Seremos dignos e retos, agiremos de forma neutra, totalmente independente de interesses políticos, económicos, religiosos ou da raça, etnia, sexo e idade, respeitando o princípio da igualdade.

#### **8. Integridade**

Não deveremos fora da instituição ter atividades profissionais paralelas que de alguma forma colidam com as prestadas pela instituição.

Deveremos usar da lealdade para com os clientes, colaboradores e direção.

Deveremos ser justos e respeitadores.



*Feito em Trofa*

## 9. Solidariedade

Seremos solidários na nossa intervenção proporcionando às pessoas de risco social a sua autonomia, sustentabilidade e integração social.

### **NORMA 8ª** **CUIDADOS E SERVIÇOS**

1. O CENTRO DE DIA assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
  - b) Nutrição e alimentação, nomeadamente o reforço alimentar, o almoço e o lanche;
  - c) Administração de fármacos quando prescritos;
  - d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.
2. O CENTRO DE DIA pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:
  - a) Cuidados de higiene pessoal;
  - b) Cuidados de imagem;
  - c) Jantar;
  - d) Tratamento de roupa;
  - e) Transporte;
  - f) Disponibilização de ajudas técnicas de apoio à funcionalidade e à autonomia;
  - g) Outros em função das necessidades dos utentes, nomeadamente serviços de apoio domiciliário;
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana (com os serviços de apoio domiciliário).

## **CAPÍTULO II** **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

### **NORMA 9ª** **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão neste CENTRO DE DIA:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 ou n.º 2 da NORMA 4ª.

### **NORMA 10ª** **INSCRIÇÃO**

1. Para efeito de admissão, o candidato deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de candidatura sénior (parte A e B) que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
  - a) BI ou Cartão do Cidadão do candidato e do representante legal, quando necessário;
  - b) Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal, quando necessário;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato;
  - d) Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o candidato pertença;
  - e) Relatório médico comprovativo da situação clínica do candidato;
  - f) Comprovativos dos rendimentos do candidato e agregado familiar;
  - g) No caso de se concretizar a admissão, exige-se uma prescrição médica da terapêutica medicamentosa.



2. A ficha de candidatura sénior e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no prazo de 10 dias na secretaria da instituição ou para o correio eletrónico [geral@ospioneiros.pt](mailto:geral@ospioneiros.pt), a contar da data de preenchimento da ficha de candidatura.
3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
4. A candidatura poderá ser feita na sede da instituição ou na página da internet [www.ospioneiros.pt](http://www.ospioneiros.pt), sendo que terá o prazo de 10 dias para entrega dos documentos referidos no ponto 1, de modo a efetivar a inscrição.

### **NORMA 11ª**

### **CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

Sendo a capacidade do estabelecimento para esta resposta de 40 utentes, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios:

1. Situação economicamente desfavorecida. – 20%
2. Isolamento social ou geográfico. – 18%
3. Desajustamento ou conflito familiar grave. – 15%
4. Ausência de apoio familiar. – 14%
5. Idoso cujo cônjuge já esteja a frequentar esta instituição. – 10%
6. Cliente de outra resposta social da Instituição – 8%
7. Residente ou natural da área de Intervenção da Instituição - 6%
8. Grau de dependência. – 4%
9. Ser sócio da instituição. – 3%
10. Ser voluntário na instituição há mais de 2 anos. – 2%

### **NORMA 12ª**

### **ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica/Coordenadora de Centro de Dia deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, após visita domiciliária pelo Técnico Superior de Serviço Social da instituição a fim de fazer uma avaliação que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão o presidente da Direção;
3. Da decisão será dado conhecimento ao candidato ou seu representante legal no prazo de 10 dias, após efetivação da inscrição;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica/Coordenadora de Centro de Dia e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade;
7. Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta quando solicitado pelo candidato, presencialmente ou contato telefónico.





*Relatório*

## **NORMA 13ª**

### **ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES**

1. O Acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;
  - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
  - d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
  - e) Elaboração, após 30 dias, de uma avaliação do Plano de Acolhimento Inicial sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente;
2. Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

## **NORMA 14ª**

### **PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. Do processo individual do cliente consta:
  - a) Identificação e contacto do cliente;
  - b) Data de início da prestação dos serviços;
  - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  - d) Identificação e contacto do médico assistente;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - g) Programação dos cuidados e serviços;
  - h) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
  - k) Plano Individual do cliente;
  - l) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável.
2. O Processo Individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

## **NORMA 15ª**

### **PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE MAUS TRATOS**

1. A Constituição da República Portuguesa, refere que o direito à integridade moral e física das pessoas é inviolável e que ninguém pode ser submetido a tortura, nem a maus-tratos ou penas cruéis, degradantes ou desumanas.
2. Caso se detetem indícios que levanten suspeita de maus tratos sobre o idoso o colaborador deve aproveitar a sua relação de proximidade para aferir melhor a situação. Em situação de verificação de suspeita o colaborador deve informar, logo que possível, a Coordenadora da resposta social.



- a) Para a realização do despiste da situação identificada, o elemento técnico designado para o efeito, deve proceder à aferição de dados, efetuando o registo em impresso próprio.
- b) Após avaliação da situação e sempre que se justifique deve-se proceder à notificação e sinalização junto das autoridades competentes.

## **CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **NORMA 16ª**

#### **HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. A Resposta Social de CENTRO DE DIA funciona durante todos os dias úteis do ano, das 8h 30min às 18h 30min.
2. A instituição encerra apenas nos seguintes dias:
  - o Feriados obrigatórios;
  - o Tolerância de ponto:
    - ✓ Véspera de Natal
    - ✓ Véspera de Ano Novo
    - ✓ Terça-feira de Carnaval
    - ✓ Segunda-feira de Páscoa em substituição do feriado Municipal

### **NORMA 17ª**

#### **CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA**

1. De acordo com o disposto na Orientação Técnica Circular n.4 da Direção Geral da Ação Social o cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) 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

2. 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:
  - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
  - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º 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 cliente 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.



*72-12-14-2015*  
*[Handwritten signature]*

3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar (RAF)**, consideram-se os seguintes rendimentos:
- a) Do trabalho dependente;
  - b) 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);
  - c) 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;
  - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
  - f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
  - g) 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%;
  - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
4. Para efeito da 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, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
  - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
  - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
  - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.



## **NORMA 18ª**

### **TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

<i>Cuidados e serviços previstos da NORMA 7ª</i>	Dias úteis	Dias úteis + fim-de-semana
<i>Apenas o previsto no n.º 1</i>	40%	45%
<i>Acrescendo a) e b) do n.º 2</i>	45%	50%
<i>Acrescendo c) ou d)</i>	50%	55%
<i>Acrescendo c) e d)</i>	55%	60%
<i>Transporte, Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia e Outros</i>	<i>A definir com base nas distâncias e na natureza do serviço</i>	

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 17ª 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.
3. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:
- É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
  - Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;
5. Em caso de alteração à tabela em vigor, será comunicada aos clientes, entrando em vigor 30 dias após a comunicação;
6. Desde que não se contrariem os critérios de admissibilidade pode ser estabelecida uma mensalidade mínima;
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;
8. Sempre que se verifique a frequência por mais do que um elemento do agregado familiar haverá lugar a uma redução de 10% da mensalidade.

## **NORMA 19ª**

### **MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução de 25% (A Instituição pode decidir uma percentagem superior) da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;



*Fe-Inda*  
*[Handwritten signature]*

3. As participações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e/ou nas opções de cuidados e serviços a prestar;
4. 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.

### **NORMA 20ª**

#### **PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, na secretaria da instituição;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado antes da prestação do apoio;
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso;
4. O atraso do pagamento tem como consequência um agravamento de 10%, acrescido das despesas de cobrança, caso se verifique esta necessidade;
5. Os dias de feriados não serão descontados em caso algum;
6. No caso de cessação dos serviços pelo motivo de desistência, falecimento ou outros, antes do dia 15 do mês corrente, o cliente e/ou responsável, está obrigado a pagar 50% do valor da mensalidade. Caso a cessação ocorra depois do dia 15 paga os 100% da mensalidade;
7. No caso de o cliente ser admitido antes do dia 15 do mês corrente o responsável está obrigado a pagar 100% da mensalidade. Caso a admissão ocorra depois do dia 15 paga 50% da mensalidade.

## **CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

### **NORMA 21ª**

#### **ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA**

1. O CENTRO DE DIA proporciona o plano anual e semanal de atividades com a participação de todos os técnicos e os próprios utentes que procurará dinamizar atividades culturais, recreativas e ocupacionais que promovam o bem-estar do idoso;
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do Coordenador da resposta social que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os clientes do CENTRO DE DIA podem ser incluídos;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes;
4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.



## **NORMA 22<sup>a</sup>** **ALIMENTAÇÃO**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de três refeições:
  - Reforço alimentar ↷ 10h 15m
  - Almoço ↷ 12h 15m
  - Lanche ↷ 16h
2. Poderá ser fornecido o jantar, considerado neste caso como um serviço suplementar;
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social;
4. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

## **NORMA 23<sup>a</sup>** **ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA**

1. A medicação administrada ao cliente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O CENTRO DE DIA procurará assegurar que a medicação seja tomada, nos períodos da prestação do serviço.

## **NORMA 24<sup>a</sup>** **ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente. O utente continua a usufruir da assistência médica prestada pelos serviços médicos de que habitualmente usufrui (médico de família do Serviço Nacional de Saúde). Se eventualmente o utente pretender consultar o médico de família ou outros, recorrer ao posto de análises ou ao Hospital, as despesas e acompanhamento daí decorrentes são da sua inteira responsabilidade;
2. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital). Entra de imediato em contacto com a linha de emergência médica (112) onde recebe orientações e aguarda pela ambulância que leva o cliente ao hospital. A família é contactada a seguir ao 112 e apenas na impossibilidade desta acompanhar é que o cliente será acompanhado por um colaborador da Instituição nomeado pela Coordenadora.
  - a) Caso o cliente regresse à Instituição devem ser respeitadas as orientações médicas.
  - b) Se o cliente não necessitar de cuidados médicos urgentes, a Instituição presta os cuidados necessários e disponíveis e contacta a família para expor a situação.

## **NORMA 25<sup>a</sup>** **CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM**

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho assistido, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do cliente.



*Ze-luz Hayes*

*[Handwritten signatures]*

## **NORMA 26ª** **TRATAMENTO DA ROUPA**

As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho exclusivas do cliente.

## **NORMA 27ª** **TRANSPORTE**

O cliente pode usufruir do serviço de transporte para a frequência de Centro de Dia.

O transporte funciona das 8h30m às 10h e das 17h às 18h15m.

## **NORMA 28ª** **PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o CENTRO DE DIA pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

## **NORMA 29ª** **OUTROS SERVIÇOS**

O CENTRO DE DIA poderá realizar outros serviços em função das necessidades e interesses dos clientes, nomeadamente serviços de apoio domiciliário.

## **CAPÍTULO V – RECURSOS**

### **NORMA 30ª** **PESSOAL**

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

## **CAPÍTULO VI** **DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA 31ª** **DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES**

1. São direitos dos clientes:
  - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
  - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;



- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) À inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

**2. São deveres dos clientes:**

- a) Colaborar com a equipa do CENTRO DE DIA na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do CENTRO DE DIA e os dirigentes da Instituição, bem como os outros clientes pertencentes à mesma;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Indicar o nome do familiar ou pessoa de confiança a contactar em caso de necessidade;
- g) Colaborar para que a Instituição se apresente sempre conservada e organizada, principalmente no que diz respeito aos objetos de uso pessoal e uso coletivo;
- h) Suportar os custos de consultas, medicamentos, material de enfermagem, ambulâncias e outros equipamentos que venham a ser necessários;
- i) Não fumar dentro da Instituição, havendo lugares estabelecidos para o efeito;
- j) Comunicar à Instituição, atempadamente, as respetivas saídas e ausências. Na existência de qualquer limitação pessoal que possa colocar em risco a segurança física / psíquica do cliente, só terão autorização para sair desde que acompanhados por familiar, pessoa significativa ou funcionário da instituição. Esta possibilidade de saída poderá ser suspensa na seguinte situação:
  - ↳ Regressar à Instituição em estado de embriaguez
- k) A saída dos idosos deverá ser realizada após comunicação por escrito através do modelo existente denominado de "termo de responsabilidade de saídas" e entregue a uma colaboradora afeta ao CENTRO DE DIA.
- l) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do CENTRO DE DIA, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- m) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

**NORMA 32ª**

**DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

**1. São direitos da Instituição:**

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;





*7 de Maio*  
*[Handwritten signature]*

- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
  - d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
  - e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, 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 à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
2. São deveres da Instituição:
- a) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
  - b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
  - c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
  - d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
  - e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
  - f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
  - g) Manter os processos dos utentes atualizados;
  - h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

#### **NORMA 33ª**

#### **DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / cliente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente.
3. A Instituição não se responsabiliza pelo desaparecimento de qualquer bem ou valor pessoal que os utentes tragam consigo ou deixem nas instalações, sem ser em local apropriado.

#### **NORMA 34ª**

#### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente e/ou com os seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

#### **NORMA 35ª**

#### **INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em CENTRO DE DIA em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;



3. O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 25% (A Instituição pode decidir um valor superior), quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

#### **NORMA 36ª**

### **CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do cliente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

#### **NORMA 37ª**

### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição sempre que solicitado, pelo cliente e/ou familiar.

#### **NORMA 38ª**

### **LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

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

#### **NORMA 39ª**

### **EXÉQUIAS FÚNEBRES**

Na situação de morte do cliente deverá, sempre, a Instituição fazer-se representar nas cerimónias fúnebres com um ramo de flores e bandeira.

## **CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA 40ª**

### **ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do CENTRO DE DIA, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.



**"OS PIONEIROS"**  
**INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL**  
Rua do Campolinho, nº 27 - Ap. 32  
Mourisca do Vouga - 3750-786 TROFA - ÁGUEDA  
Cont. Nº 501 821 112  
Telef. 234 644 838 - Fax. 234 646 913 [geral@ospioneiros.pt](mailto:geral@ospioneiros.pt)  
[www.ospioneiros.pt](http://www.ospioneiros.pt) [www.facebook.com/ospioneiros](https://www.facebook.com/ospioneiros)



## **NORMA 41ª** **INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

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

## **NORMA 42ª** **ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor em 01 de Junho de 2015

Mourisca do Vouga, 18 de Maio de 2015

A Direção

*Felipe Soares*

