

## REGULAMENTO INTERNO CENTRO DE DIA

### ÍNDICE

#### CAPÍTULO I - CARATERIZAÇÃO

Artigo 1º - Âmbito e Natureza Jurídica .....	3
Artigo 2º - Missão, Visão e Valores .....	3
Artigo 3º - Legislação Aplicável .....	3
Artigo 4º - Definição e Objetivos.....	4

#### CAPÍTULO II - PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO

Artigo 5º - Condições de Admissão .....	4
Artigo 6º - Candidatura .....	5
Artigo 7º - Documentos na Fase de Candidatura .....	5
Artigo 8º - Critérios de Priorização.....	6
Artigo 9º - Admissão .....	6
Artigo 10º - Documentos na Fase de Admissão .....	7

#### CAPÍTULO III - CÁLCULO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

Artigo 11º - Agregado Familiar.....	7
Artigo 12º - Rendimento Per Capita.....	8
Artigo 13º - Rendimentos .....	8
Artigo 14º - Despesas.....	9
Artigo 15º - Determinação da Comparticipações Familiar .....	9
Artigo 16º - Comparticipação Familiar Máxima .....	10
Artigo 17º - Revisão da Comparticipação Familiar .....	10
Artigo 18º - Pagamento.....	10

#### CAPÍTULO IV - FUNCIONAMENTO

Artigo 19º - Acolhimento .....	11
Artigo 20º - Atendimento.....	11
Artigo 21º - Horário.....	11
Artigo 22º - Encerramento .....	12
Artigo 23º - Acesso ao Domicílio.....	12
Artigo 24º - Site e Redes Sociais.....	12

#### CAPÍTULO V - SERVIÇOS

Artigo 25º - Serviços.....	12
Artigo 26º - Atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva.....	<b>Erro!</b>
<b>Marcador não definido.</b>	
Artigo 27º - Alimentação.....	13

Artigo 28º - Administração da Medicação Prescrita .....	13
Artigo 29º - Articulação com os Serviços de Saúde.....	13
Artigo 30º - Transporte .....	13
Artigo 31º - Cuidados de Higiene Pessoal e de Imagem .....	13
Artigo 32º - Tratamento de roupa .....	14
Artigo 33º - Produtos de Apoio à funcionalidade e autonomia .....	14
Artigo 34º - Apoio Psicossocial.....	14
Artigo 35º - Processo Individual.....	14
<b>CAPÍTULO VI - RECURSOS</b>	
Artigo 36º - Recursos Humanos .....	15
Artigo 37º - Recursos Físicos e Materiais .....	15
<b>CAPÍTULO VII - DIREITOS E DEVERES</b>	
Artigo 38º - Direitos e Deveres dos Utentes .....	15
Artigo 39º - Direitos e Deveres do Responsável/Representante Legal .....	16
Artigo 40º - Direitos e Deveres da Instituição .....	16
Artigo 41º - Direitos e Deveres dos Voluntários .....	17
Artigo 42º - Contrato.....	18
Artigo 43º - Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente.....	18
Artigo 44º - Cessação da prestação e serviços por facto não imputável ao prestador .....	18
Artigo 45º - Livro de Reclamações .....	19
Artigo 46º - Resolução alternativa de litígios de consumo.....	19
<b>CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS</b>	
Artigo 47º - Alterações ao Regulamento .....	19
Artigo 48º - Omissões / Lacunas .....	19
Artigo 49º - Disposições complementares .....	19
Artigo 50º - Entrada em Vigor .....	20

## **CAPÍTULO I**

### **CARATERIZAÇÃO**

#### **Artigo 1º**

##### **Âmbito e Natureza Jurídica**

1. O presente Regulamento Interno aplica-se à resposta social de Centro de Dia, do Centro Social de Lourosa.
2. O Centro Social de Lourosa é pessoa coletiva de utilidade pública, com registo lavrado pela inscrição 41/91, de 24 de setembro de 1990, conforme declaração da Segurança Social de 23/07/1991, publicada no D.R. nº 181, 3ª série, de 08/08/1991, com Acordo de Cooperação para a resposta social, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 30/10/2002 e revisto em 12/11/2018.

#### **Artigo 2º**

##### **Missão, Visão e Valores**

1. O Centro Social de Lourosa tem como missão desenvolver respostas sociais que promovam o bem-estar da comunidade, especialmente das crianças, idosos e famílias em situação de carência, através de um acompanhamento personalizado e contínuo, tendo como pilar a solidariedade social.
2. A visão da Instituição é fomentar um serviço de cooperação de trabalho em equipa, valorizando as contribuições individuais; contribuir com uma resposta social qualificada e mais abrangente para a comunidade; estabelecer parcerias com entidades competentes, de forma a responder às necessidades da comunidade; constituir-se num pilar primordial de desenvolvimento social e humano da comunidade envolvente; melhorar a eficácia dos colaboradores, proporcionando ocasiões programadas de formação.
3. A intervenção do Centro Social de Lourosa rege-se pelos seguintes valores: solidariedade social e humana, ética e respeito pela pessoa e dignidade humana, responsabilidade social na promoção do desenvolvimento das pessoas, justiça social, respeito pela especificidade, cooperação e voluntariado e, também, empenho na qualidade e excelência dos serviços.

#### **Artigo 3º**

##### **Legislação Aplicável**

O Regulamento Interno do Centro de Dia tem como objetivo definir as normas de funcionamento, de acordo com a legislação em vigor, nomeadamente:

- a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho – Aprova o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- b) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro, na segunda alteração pelo Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março, e na terceira alteração pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional);
- c) Portaria n.º 196 – A/2015, de 01 de julho, alterada e republicada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho (Critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social (ISS) e as Instituições Particulares de Solidariedade Social ou legalmente equiparadas);
- d) Lei n.º 144/2015 de 8 de Setembro (Resolução alternativa de litígios);

- e) Regulamento Europeu 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de Abril de 2016 (Regulamento Geral da Proteção de Dados);
- f) Guião da Direção Geral Ação Social, de dezembro de 1996 (Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia).
- g) Decreto-lei 120/2015 de 30 de junho (estabelece os princípios orientadores e enquadramento da cooperação entre o estado e as entidades do sector social e solidário).
- h) Compromisso de Cooperação em vigor;
- i) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC.
- j) Contrato Coletivo de trabalho para as IPSS.

#### **Artigo 4º**

##### **Definição e Objetivos**

1. O Centro de Dia é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, a pessoas idosas ou pessoas que por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e que expressem livremente a sua vontade em serem admitidas.

2. São objetivos do Centro de Dia:

- a) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
- b) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais do utente;
- c) Assegurar um atendimento individual e personalizado, em função das necessidades específicas de cada utente;
- 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 a igualdade de oportunidades no acesso à saúde, à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias;
- g) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular; tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa
- h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado
- 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) o) Promover relações com a comunidade ena comunidade
- o) Dinamizar relações inter-geracionais

#### **CAPÍTULO II**

##### **PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO**

#### **Artigo 5º**

##### **Condições de Admissão**

1. O Centro de Dia destina-se a acolher pessoas idosas, com idade igual ou superior a 65 anos, de ambos os sexos, para a satisfação das suas necessidades e que expressem livremente o desejo de integrar a resposta social de Centro de Dia.

2. Em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, o pedido de admissão será efetuado pelo responsável/representante legal.

3. Em situações excecionais, poderá ocorrer a integração de utentes com idade inferior a 65 anos, desde que aprovado pela Direção, garantindo-se que o motivo da integração não põe em causa o normal funcionamento da referida resposta social e o bem-estar dos demais utentes.

4. Em situações de dependência ou outra que coloquem em causa o normal funcionamento da instituição, a admissão será objeto da análise por parte da Direção, tendo em conta os recursos humanos e materiais disponíveis na instituição.

### **Artigo 6º**

#### **Candidatura**

1. O utente ou o responsável/representante legal deverá efetuar a candidatura, através do preenchimento da Ficha de Candidatura, que constitui parte integrante do processo de utente.

2. A formalização da candidatura pode ser efetuada presencialmente, na Secretaria da Instituição, no horário de funcionamento ou por e-mail.

### **Artigo 7º**

#### **Documentos na Fase de Candidatura**

1. Aquando da existência de vaga e para efeitos de priorização e/ou cálculo da comparticipação familiar será solicitado pelo Centro Social de Lourosa a apresentação dos seguintes documentos, elementos que fazem parte do processo individual do utente, obtido o consentimento livre, informado e explícito dos titulares dos dados ou o responsável/representante legal:

- a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
- e) Boletim de vacinas ,
- f) Cópia dos comprovativos dos rendimentos do agregado familiar (declaração de IRS, comprovativo das pensões recebidas de Portugal e, quando se aplique, do estrangeiro, outras prestações sociais, três últimos recibos de vencimento, bolsas de estudo, pensão de alimentos, etc.), de acordo com o artigo do presente Regulamento, relativo aos rendimentos considerados para efeitos da determinação do rendimento per capita
- g) Cópia do documento comprovativo com despesas de habitação permanente (renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente);
- h) Cópia de documentos comprovativos de encargos com saúde e a aquisição de medicamentos, emitido pela Farmácia ou outra entidade, quando se aplique, em situação de doença crónica, desde que acompanhados por declaração médica comprovativa;
- i) Documento comprovativo das despesas com transporte, até ao valor máximo da tarifa de transporte entre a zona de residência e o local de trabalho;
- j) Cópia da comparticipação na resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.
- k) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
- l) Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

2. A ficha de candidatura e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretária do Centro Social de Lourosa ou por mail, através do endereço eletrónico [geral@cslourosa.pt](mailto:geral@cslourosa.pt).

3. A falta de entrega dos documentos referidos no número anterior, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

#### **Artigo 8º**

##### **Critérios de Priorização**

1. Sempre que não seja possível a admissão do utente por inexistência de vaga, o utente ou o responsável/representante legal poderá decidir integrar a lista de espera.
2. Nas vagas comparticipadas pela Segurança Social, Uma vez integrada a candidatura na lista de espera, aquando da existência de vaga, as candidaturas serão analisadas e priorizadas, de acordo com os seguintes critérios de priorização:

<b><i>Critério</i></b>	<b><i>Ponderação percentual (%)</i></b>
a) Pessoas e grupo social e economicamente desfavorecidos	25
b) Ausência de apoio familiar ou isolamento social	20
c) Ser residente na freguesia de Lourosa	17
d) Condições de Habitacionais degradadas	13
e) Não sofrer de doença física que impeça a sua autonomia	10
f) Utente com cônjuge (ou utente com familiar) a frequentar uma resposta social da Instituição	7,5
g) Frequência de outra resposta social da instituição	5

3. Nas vagas comparticipadas pela Segurança Social, Em situação de igualdade a antiguidade/data de candidatura será critério de priorização.
4. Nas vagas não comparticipadas pela Segurança Social, a seleção dos candidatos é da competência da Direção do Centro Social de Lourosa
5. A Instituição reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verifiquem as seguintes situações:
  - a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou integridade física de utentes e colaboradores;
  - b) Sempre que o candidato requeira cuidados médicos permanentes para os quais a resposta social não está vocacionada;
  - c) Sempre que o candidato tenha dívidas pendentes de serviços/ atividades em qualquer resposta social ou serviço da Instituição.

#### **Artigo 9º**

##### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é registada e analisada pela Diretora Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. Os Candidatos são admitidos por deliberação da Direção do Centro Social de Lourosa;
3. A admissão será realizada, de acordo com presente Regulamento Interno, pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) da Instituição.
4. A admissão será antecedida de reunião com o utente e/ou responsável/representante legal e, sempre que possível visita domiciliária.

5. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 10 dias úteis por telefone, carta e/ou mail;
6. 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;
7. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
8. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos em lista de espera 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, no prazo de 30 dias após a data de inscrição através de carta.
9. No ato da admissão:
  - a) é devido o pagamento da primeira mensalidade;
  - b) é assinado o contrato de prestação de serviços;
  - c) é divulgado ao utente a cópia do Regulamento Interno afixado na instituição;
  - d) é assinada declaração, pelo utente e/ou responsável legal, de autorização do uso da imagem do idoso na Instituição;
  - e) Em situações especiais, pode ser solicitada a certidão de sentença judicial que regule a representação legal do utente.

#### **Artigo 10º**

##### **Documentos na Fase de Admissão**

No momento da admissão o utente ou o responsável/representante legal deve apresentar os seguintes documentos, informação que constará no processo individual do utente, obtido o consentimento livre, informado e explícito dos titulares dos dados ou o responsável/representante legal:

- a) Fotocópia do documento de identificação do utente;
- b) Fotocópia do documento de identificação do responsável/representante legal, quando se aplique;
- c) Fotocópia do cartão de contribuinte do utente;
- d) Fotocópia do cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente;
- e) Fotocópia do cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
- f) Declaração médica da qual conste as patologias e medicação do utente;
- g) Fotocópia do documento judicial de nomeação do representante legal, quando se aplique.
- h) Relatório médico comprovativo da situação clínica do utente.

#### **CAPÍTULO III**

##### **CÁLCULO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

#### **Artigo 11º**

##### **Agregado Familiar**

1. 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, designadamente: cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos; parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º grau; parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral; tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa; adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa a qualquer dos elementos do agregado familiar.

2. Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações: tenham entre si um vínculo contratual, por exemplo, hospedagem ou arrendamento de parte da habitação; permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

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 que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário.

### **Artigo 12º**

#### **Rendimento Per Capita**

1. O rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC – Rendimento per capita

RAF – Rendimento do agregado familiar (anualizado)

D – Despesas mensais fixas

N – Número de elementos do agregado familiar

### **Artigo 13º**

#### **Rendimentos**

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) do trabalho dependente;
- b) do trabalho independente (rendimentos empresariais e profissionais); de pensões; de prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- c) bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura); prediais; de capitais;
- d) outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

2. Para os 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.

3. Consideram-se rendimentos de pensões, as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

4. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

5. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

6. O disposto no número anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima



Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite.

#### Artigo 14º

##### Despesas

1. 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 saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- d) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência.

2. Para além das despesas referidas, a comparticipação dos descendentes e outros familiares em Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.

3 O somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do n.º 1., tem como limite máximo do total das despesas a considerar o valor do Salário Mínimo Nacional em vigor. Nos casos em que essa soma é inferior ao Salário Mínimo Nacional é considerado o valor real da despesa.

#### Artigo 15º

##### Determinação da Comparticipação Familiar

1. Considera-se comparticipação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais.

2. Nas vagas comparticipadas pela Segurança Social, a comparticipação familiar é determinada em função da percentagem, a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com a tabela seguinte:

Cuidados e serviços	
Se previsto o n.º 1 do artigo 25 (apenas):	40%
<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;</li> <li>b. Nutrição e alimentação, nomeadamente o pequeno-almoço, almoço e o lanche;</li> <li>c. Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;</li> <li>d. Administração de fármacos, quando prescritos.</li> </ol>	
Acrescentando g) do n.º 2 do artigo 26º Cuidados de higiene pessoal	5%
Acrescentando h) do n.º 2 do artigo 26º Do artigo 26º - tratamento de roupas	5%
Acrescentando i) do n.º 2 do artigo 26º: Transporte	+5% ou 10% (freguesia /fora freguesia)
Acrescentado e) do n.º 2 do artigo 26º: complemento alimentar da noite	2,5%
Acrescentado f) do n.º 2 do artigo 26º: Complemento alimentar ao fim-de-semana	5%
Acrescentando l) do n.º 2 do artigo 26º: outros em função das necessidades dos utentes	5%

3. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o *rendimento per capita* do agregado familiar, e está limitada ao valor máximo de 60%, tal como definido do anexo da Portaria 196-A/2015 de 1 de julho.

4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após diligências que considerem adequadas, pode a direção do Centro Social Lourosa convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
5. Nas vagas comparticipadas pela Segurança Social, a não entrega dos documentos previstos para o cálculo da comparticipação familiar implica o pagamento da comparticipação familiar máxima prevista no artigo seguinte.
6. Nas vagas não comparticipadas pela Segurança Social, a comparticipação familiar é determinada pela Direção, não podendo ser superior a comparticipação familiar máxima, prevista no artigo seguinte.

#### **Artigo 16º**

##### **Comparticipação Familiar Máxima**

1. O valor da comparticipação familiar máxima, a comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social.
2. O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

#### **Artigo 17º**

##### **Revisão da Comparticipação Familiar**

1. Anualmente é revista da comparticipação familiar, de acordo com o previsto no presente Regulamento.
2. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar do agregado familiar, designadamente, no rendimento per capita mensal, a Direção poderá proceder à revisão da respetiva comparticipação.

#### **Artigo 18º**

##### **Pagamento**

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação familiar é efetuado entre o dia 1 e o dia 8 do mês correspondente:
  - a) Quando o utente for admitido antes do dia 15 é devido o pagamento da mensalidade completa;
  - b) Quando o utente for admitido após o dia 15 é devido o pagamento de metade da mensalidade;
  - c) Quando o utente deixar o serviço antes do dia 15 é devido o pagamento de metade da mensalidade;
  - d) Quando o utente deixar o serviço após o dia 15 é devido o pagamento da mensalidade completa.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período, imediatamente, posterior à sua realização.
3. Caso o pagamento da comparticipação familiar não se verifique no período previsto nos números anteriores, exceto se decorrer de circunstâncias excecionais e previamente comunicadas e aceites, há lugar ao pagamento de uma multa de 1€ por dia.
- 4.. O pagamento das mensalidades pode ser efetuado numa das seguintes modalidades:
  - a) Numerário;
  - b) Cheque;
  - c) Transferência bancária (NIB a solicitar na secretaria).
5. O utente ou representante legal obriga-se ao pagamento de 12 mensalidades por ano.
6. Em situação de falta justificada, internamento ou férias, se comunicadas antecipadamente, que resultem na ausência do utente por um período igual ou superior a duas semanas consecutivas, a mensalidade do mês seguinte terá uma redução 10%.

7. Em situação de ausência prolongada, superior a 1 mês, se comunicada previamente à Instituição e aceite pela Direção, a inscrição mantém-se válida desde que seja assegurado o pagamento de 50% da mensalidade.
8. Quando se verifique a frequência da Instituição de ambos os cônjuges haverá redução de 10% na comparticipação familiar de menor valor.
9. O valor das mensalidades/comparticipações familiares pode ser reduzido em pelo menos 40 % durante a suspensão de atividades do centro de dia por fatores externos à Direção do Centro Social, nomeadamente situações calamidade pública, estados de emergência e outros, que interfiram no normal funcionamento das atividades do Centro Social de Lourosa.
10. Em situação de desistência é devido o aviso prévio de 30 dias, pelo que o utente ou responsável/represente legal fica desobrigado do pagamento do referido período se prestado o aviso prévio. O não cumprimento do aviso de 30 dias obriga ao pagamento, mesmo que o utente não usufrua dos serviços da Instituição.
11. A comparticipação mensal poderá ser acrescida de outras despesas nomeadamente produtos/serviços não incluídos nos serviços contratualizados.
12. Perante ausências de pagamento superiores a 60 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.

#### **CAPÍTULO IV FUNCIONAMENTO**

##### **Artigo 19º Acolhimento**

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
  - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - c) Conhecimento 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 da Instituição.
  - e) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que fará parte do Processo individual do Utente;
2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa inicial, identificando os fatores que conduziram à inadaptação, procurando que os mesmos sejam ultrapassados. Caso a inadaptação persista, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

##### **Artigo 20º Atendimento**

1. O utente ou representante legal sempre que o solicitem poderão ser recebidos pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) a fim de tratar de assuntos referentes ao utente e/ou ao funcionamento do Centro de Dia.
2. O horário de atendimento do(a) Diretor(a) Técnico(a) é as quintas-feiras entre as 14h00 e às 15h00, ou num outro horário, previamente acordado com o utente ou representante legal.
3. Sempre que se justificar serão elaboradas circulares informativas para o utente ou representante legal.

##### **Artigo 21º Horário**

O Centro de Dia funciona, nos dias úteis das 8:00 às 18:00.

### **Artigo 22º**

#### **Encerramento**

1. O Centro de Dia encerra um dia no natal, um dia no ano novo e um dia na páscoa, comunicados antecipadamente ao utente ou responsável/representante legal.
2. O Centro de Dia encerra igualmente, nos feriados, incluindo feriado de carnaval e municipal, bem como, em situações estabelecidas pelas autoridades sanitárias.

### **Artigo 23º**

#### **Acesso ao Domicílio**

1. A necessidade de cedência de chave(s) ou comando para acesso ao domicílio do utente deve ser articulada com o técnico responsável pelo Centro de Dia, sendo realizado registo aquando da entrega à Instituição da(s) chave(s) e/ou comando, bem como, aquando da sua devolução.

### **Artigo 24º**

#### **Site e Redes Sociais**

1. O Centro Social utiliza o seu site e redes sociais para a divulgação dos seus serviços e de atividades realizadas.
2. Apenas será utilizada a imagem dos utentes com autorização expressa para o efeito.

## **CAPÍTULO V**

### **SERVIÇOS**

### **Artigo 25º**

#### **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 pequeno-almoço, almoço e o lanche;
  - c. Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;
  - d. Administração de fármacos, quando prescritos.
2. O Centro de Dia pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:
  - e. Complemento alimentar da noite (sopa, pão e fruta);
  - f. Complemento alimentar fim-de-semana
  - g. Cuidados de higiene pessoal
  - h. Tratamento de roupas;
  - i. Transporte
  - j. Disponibilização Encaminhamento para aquisição e/ou empréstimo de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia; Fornecimento de material de incontinência, de acordo com preço afixado;
  - k. Apoio psicossocial;
  - l. Outros em função das necessidades dos utentes.
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana.

### **Artigo 26º**

#### **Atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva**

1. Aos utentes é disponibilizado um conjunto de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva, de acordo com as necessidades e interesses de cada um.
2. Anualmente é elaborado o Projeto de Centro de Dia que constitui o instrumento de planeamento e acompanhamento das atividades desenvolvidas pela Instituição.
3. É parte integrante do Projeto de Centro de Dia o Plano Anual de Atividades.

4. Para cada um dos utentes é elaborado um Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), com a participação do utente ou responsável/ representante legal.
5. O Projeto de Centro de Dia e o Plano de Desenvolvimento Individual são objeto de avaliação semestral.
6. São elaboradas e divulgadas as planificações de atividades.
7. O desenvolvimento de passeios e/ou deslocações, são da responsabilidade da equipa técnica, que comunica, a organização das atividades, nas quais os utentes do Centro de Dia pode ser incluídos;
8. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida a comparticipação, devendo tal situação ser previamente informados aos utentes.
9. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer.

#### **Artigo 27º**

##### **Alimentação**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, almoço e lanche.
2. Poderá ser assegurado o fornecimento do complemento para a noite constituído por sopa, pão e fruta.
3. As ementas são elaboradas por Nutricionista, Diretor(a) Técnico(a) e Cozinheiro(a), com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes da resposta social.
4. A ementa é afixada em local visível.
5. As dietas poderão ser fornecidas mediante prescrição médica, pelo que devem ser comunicadas ao técnico responsável pelo serviço.

#### **Artigo 28º**

##### **Administração da Medicação Prescrita**

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas ou indicação fornecida pela família, nomeadamente: nome do medicamento, a posologia, e a duração do tratamento.
2. No caso de ausência de suporte familiar, os utentes do Centro de Dia poderão contratualizar com as farmácias parceiras o serviço de preparação e fornecimento de medicação semanal, mediante o pagamento do custo associado ao serviço praticado pela farmácia parceira.

#### **Artigo 29º**

##### **Articulação com os Serviços de Saúde**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente.
2. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Unidade de Saúde Familiar de Lourosa ou Hospital) após aviso à família para acompanhar o utente.
3. Os utentes do centro de dia são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico por familiares.
4. Os utentes que não disponha de retaguarda familiares serão acompanhados pela equipa do centro de dia, mediante pagamento.

#### **Artigo 30º**

##### **Transporte**

O transporte é efetuado diariamente, com início pelas 7:30, no período da manhã e, após as 16:30, no período da tarde.

#### **Artigo 31º**

##### **Cuidados de Higiene Pessoal e de Imagem**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do utente.
2. O utente será incentivado ao autocuidado e participação nos cuidados, na medida das suas capacidades.
3. O utente ou Responsável/representante legal assegura a existência de roupa limpa para o(s) dia (s) de banho.
4. Os utentes que usam material de incontinência poderão ter muda de roupa, bem como material de incontinência adequado e na quantidade necessária.

### **Artigo 32º**

#### **Tratamento de roupa**

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal exclusivas do utente.
2. A Identificação da roupa é da responsabilidade do utente ou representante legal, com identificação a definir pela Instituição, em suporte resistente aos processos de tratamento e higienização de roupas.
3. O tratamento de roupa do utente destina-se única e exclusivamente às roupas pertencentes ao utente ou as estritamente necessárias aos cuidados do utente.
4. O serviço de tratamento de roupa será assegurado preferencialmente aos utentes que não possam realizar o respetivo tratamento e, na ausência ou indisponibilidade da retaguarda familiar.

### **Artigo 33º**

#### **Produtos de Apoio à funcionalidade e autonomia**

1. 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 encaminhar para a sua aquisição ou empréstimo, não se responsabilizando pela aquisição das mesmas, ficando estas a cargo dos familiares.

### **Artigo 34º**

#### **Apoio Psicossocial**

1. O apoio psicossocial integra ações de âmbito psicológico e social, tendo como objetivo promover o bem-estar físico, psicológico e emocional do utente, podendo ajudar a gerir problemas psicossociais, apoiar o utente e/ou familiares próximos em fases críticas.
2. Sempre que necessário os representantes legais ou familiares responsáveis podem solicitar entrevistas ou reuniões à Diretora Técnica desta Resposta Social;
3. Sempre que seja necessário, será assegurado o encaminhamento para outros serviços: Segurança Social, Centros de Apoio Psicossocial, entre outros.

### **Artigo 35º**

#### **Processo Individual**

1. Para cada utente é organizado um processo individual do qual constam os documentos e registos individuais do mesmo.
2. Do processo individual do utente consta:
  - a) Identificação e contacto do utente;
  - 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) Folha de cálculo de comparticipação familiares devida por utilização dos serviços equipamento sociais.
2. O processo individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à equipa técnica e à Direção Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada processo individual deve ser continuamente atualizado.

4. O processo individual do utente pode, quando solicitado, ser consultado e, no que respeita aos dados pessoais, retificado pelo utente ou responsável/representante legal.
5. O Centro Social de Lourosa conservará os dados, após a cessação da relação contratual, pelo período de 1 ano.

## **CAPÍTULO VI**

### **RECURSOS**

#### **Artigo 36º**

##### **Recursos Humanos**

1. A equipa do Centro de Dia é constituída por Diretor(a) Técnico(a), responsável pela organização do Centro de Dia, Animador(a), Ajudantes de Ação Direta, Auxiliar de Serviços Gerais, Cozinheira e Ajudante de Cozinha, Administrativo e Motorista.
2. O quadro de pessoal e respetivo horário do Centro de Dia, do Centro Social de Lourosa, encontram-se afixados em local visível.

#### **Artigo 37º**

##### **Recursos Físicos e Materiais**

1. O Centro de Dia dispõe dos seguintes espaços físicos: salas de estar, casas de banho destinadas a utentes, refeitório, gabinetes, secretaria, cozinha, lavandaria, casas-de-banho para colaboradores e casas de banho para visitantes.
2. O Centro de Dia dispõe igualmente de viaturas, uma das quais, adaptada ao transporte de pessoas com mobilidade reduzida.

## **CAPÍTULO VII**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **Artigo 38º**

##### **Direitos e Deveres dos Utentes**

##### **1. São direitos do utente:**

- 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) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- f) Ter acesso à ementa semanal;
- g) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue à Instituição;
- h) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) À articulação com os serviços da comunidade;
- k) Consultar os dados cedidos de forma livre e informada e solicitar alteração dos mesmos.

##### **2. São deveres do utente:**

- 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 demais utentes, funcionários do Centro de Dia e os órgãos sociais da Instituição;
- c) 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 presente Regulamento;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

#### **Artigo 39º**

##### **Direitos e Deveres do Responsável/Representante Legal**

###### **1. São direitos do responsável/representante legal:**

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- d) Receber informação sobre o estado do utente e necessidades;
- e) Ter acesso à ementa semanal;
- f) A guarda da chave do domicílio do utente em local seguro, sempre que esta seja entregue à Instituição;
- g) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio do utente, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- i) Consultar os dados cedidos de forma livre e informada e solicitar alteração dos mesmos.

###### **2. São deveres do responsável/representante legal:**

- a) Colaborar com a equipa do Centro de Dia, 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 utentes, funcionários e os órgãos sociais da Instituição;
- c) Comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita ao utente;
- d) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo no presente Regulamento;
- e) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- f) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

#### **Artigo 40º**

##### **Direitos e Deveres da Instituição**

###### **1. São direitos do Centro Social de Lourosa:**

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, 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;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente 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 utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
- 2. São deveres do Centro Social de Lourosa:
  - a) Respeito pela individualidade dos utentes 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) Respeitar o direito à privacidade, nomeadamente nos termos do previsto Regulamento Europeu 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, não recolhendo qualquer informação pessoal ou documento sem o consentimento do próprio ou representante legal;
  - i) Recolher os dados pessoais adequados, pertinentes e limitados ao necessário relativamente às finalidades para as quais são tratados;
  - j) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes e efetuar o tratamento dos dados pessoais nos termos do Regulamento Geral de Proteção de Dados e respeitar o direito de acesso e alteração dos dados;
  - k) Efetuar o tratamento dos dados estritamente necessário à natureza dos serviços prestados e ao cumprimento de obrigações legais;
  - l) Implementar procedimentos que garantam a segurança e proteção dos dados voluntariamente cedidos, garantindo a proteção contra o tratamento não autorizado ou ilícito, perda, destruição ou danificação accidental.

#### **Artigo 41º**

##### **Direitos e Deveres dos Voluntários**

###### **1. São direitos dos voluntários:**

- a) Ser informado sobre as normas internas de funcionamento da Instituição;
- b) Desenvolver o trabalho voluntário, de acordo com os seus conhecimentos, motivações e de acordo com o superiormente definido;
- c) Receber apoio/acompanhamento no desempenho do seu trabalho voluntário;
- d) Estar integrado num contexto que respeite as normas de higiene e segurança;
- e) Acordar com a Instituição um Programa de Voluntariado;
- f) Ver reconhecido o trabalho voluntário desenvolvido e receber no final do voluntariado documento comprovativo do trabalho voluntário desenvolvido.

###### **2. São deveres dos voluntários:**

- a) Respeitar a vida privada, a dignidade, convicções ideológicas, religiosas e culturais dos utentes;
- b) Assegurar a confidencialidade das informações que tenha acesso no âmbito do trabalho voluntário desenvolvido;
- c) Atuar de forma gratuita Exercer apenas as atividades previstas no Programa de Voluntariado acordado, respeitando regras e normas internas de funcionamento;
- d) Estar identificado como voluntário;
- e) Faltar, justificadamente e avisar com antecedência.

#### **Artigo 42º**

##### **Contrato**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente ou responsável/representante legal.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou responsável/representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo acordo e assinada pelas partes.

#### **Artigo 43º**

##### **Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em CENTRO DE DIA em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente sofre uma redução de 10 %, quando este se ausentar durante 15 dias no próprio mês
4. O pagamento da mensalidade do utente sofre uma redução ou uma redução de 50% quando este se ausentar 30 dias ou mais dias seguidos;

#### **Artigo 44º**

##### **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 utente;
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;
3. A cessação pode ocorrer por caducidade, designadamente com o falecimento do utente ou se, se verificar a extinção do serviço ou da Instituição.
4. A Instituição reserva-se ao direito de resolver o contrato de prestação de serviços, sempre que o utente e/ou responsável/representante legal viole de forma grave ou reiterada as normas previstas no presente Regulamento.
5. É competência da Direção fazer cessar o contrato, mediante proposta do(a) Diretor(a) Técnico(a) e ouvidos os o utente e/ou responsável/representante legal.
6. Considera-se justa causa para efeitos de resolução do contrato de prestação de serviços, quando ocorram uma ou mais das seguintes violações do presente Regulamento:
  - a) Falsas declarações ou ocultação de rendimentos ou despesas;
  - b) Ultrapassado o prazo de pagamento de duas participações, sem justificação;
  - c) Se verificar a ausência do utente, por período de igual ou superior a trinta dias consecutivos, sem informação à Instituição;
  - d) Sempre que se verificar o incumprimento das disposições constantes no presente Regulamento Interno, nomeadamente, quando o utente e/ou responsável/representante legal coloquem em causa o normal e bom funcionamento da Instituição, bem como, o bom nome e imagem do Centro Social de Lourosa, salvaguardando a existência de resposta alternativa.
7. A decisão de resolução de contrato de prestação de serviços prevista no número anterior será comunicada ao utente ou responsável/representante legal com 30 dias de antecedência.
8. Independentemente de justa causa, o utente ou o responsável/representante legal pode denunciar o contrato, tendo de informar, por escrito, a Instituição com 30 dias de antecedência, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade/participação familiar.
9. Uma vez terminada a relação contratual, em caso de nova candidatura, o utente não tem prioridade, ficando sujeita à lista de espera.

#### **Artigo 45º**

##### **Livro de Reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social de Lourosa possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria da Instituição.
2. Em cumprimento do disposto na Portaria 74/2017 de 21 de Junho o Centro Social de Lourosa encontra-se registada na Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico <https://www.livroreclamacoes.pt/>, o qual pode igualmente ser utilizado.

#### **Artigo 46º**

##### **Resolução alternativa de litígios de consumo**

O Centro Social de Lourosa informa que em caso de litígio referente a obrigações contratuais resultantes da prestação de serviços, a entidade de resolução alternativas de litígios aplicável é o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto que se situa na Rua Damião de Góis, 31, loja 6, 4050-225 Porto. Mais informações em <http://www.cicap.pt/>.

### **CAPÍTULO VIII**

#### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **Artigo 47º**

##### **Alterações ao 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. Quaisquer alterações serão comunicadas ao ISS, I.P, com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

#### **Artigo 48º**

##### **Omissões/Lacunas**

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

#### **Artigo 49º**

##### **DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**

1. Procedimento em situação de negligência, abusos e maus-tratos:
  - 1.1) Sempre que ocorrer uma suspeita de maus-tratos o colaborador deverá utilizar o IMP043 Ocorrência de maus-tratos para recolher os dados relativos à situação. Esta será analisada pelo Diretor Técnico da organização, auscultando os vários intervenientes do caso (ex.: significativos, colaboradores), e tomará as diligências necessárias.
  - 1.2) Em situação de negligência, abusos e maus-tratos do utente para com o colaborador, o responsável pelo serviço de centro de dia deve diligenciar no sentido de evitar a continuação dessa situação e informar a família do sucedido, reportando à Direção do Centro Social de Lourosa da situação de maus-tratos. Se o utente reiterar esse comportamento, no limite, poderá ser convidado a sair da resposta social.
  - 1.3) Em situação de negligência, abusos e maus-tratos entre utentes, o responsável pelo Centro de Dia ou outro colaborador presente deverá acalmar, no momento, a situação e informar a Direção Técnica. Esta deve informar os familiares/representante legal dos clientes sobre o incidente e as diligências efetuadas. Se o utente abusador reiterar esse comportamento, no limite, poderá ser convidado a sair da resposta social.
2. Em caso de sinistro ou furto, o Centro social de Lourosa não se responsabiliza por eventuais prejuízos nos bens pessoais de cada utente, pelo que este, se pretender cobrir estes riscos, deverá efetuar o respetivo seguro.

3. O Centro social de Lourosa não se responsabiliza pela perda ou desaparecimento de dinheiro ou objetos de valor dos utentes, desde que os mesmos não tenham sido entregues à guarda da Instituição de acordo com o estabelecido.
4. Em caso algum os clientes do CENTRO DE DIA deverão pedir ou emprestar dinheiro aos colaboradores do Centro Social de Lourosa.
5. É proibido fumar em todo o espaço do Centro Social de Lourosa.
6. A Direção pode condicionar as saídas aos utentes em situação de incapacidade física e/ou psíquica.
7. Está vedada a posse de armas e outros objetos considerados perigosos em todo o espaço do Centro Social de Lourosa.
8. É proibido aos utentes trazer para o Centro Social de Lourosa bebidas alcoólicas.
9. Os utentes não deverão solicitar os préstimos dos funcionários ao serviço do Centro Social de Lourosa o para efetuar compras pessoais ou outros recados. No caso de estarem impossibilitados de os fazerem pessoalmente devem contactar a Direção Técnica para solicitar o respetivo apoio.

#### **Artigo 50º**

##### **Entrada em Vigor**

O presente Regulamento Interno foi aprovado pela Direção do Centro Social de Lourosa e entra em vigor em 20-12-2025, revogando o anteriormente em vigor datado em 21/12/2023.

<b>Versão</b>	<b>Data da aprovação</b>	<b>Entrada em vigor</b>
Versão original	30/10/2002	
1ª Revisão	27/10/2008	
2ª Revisão	21/03/2015	
3ª Revisão	20/09/2016	
4ª Revisão	27/06/2018	19/02/2019
5ª Revisão	28/3/2022	1/04/2022
6ª Revisão	21/11/2023	21/12/2023
7ª Revisão	20/11/2025	21/12/2025