

**CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE BAÇAL****REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO  
CENTRO DE DIA****CAPÍTULO I  
DISPOSIÇÕES GERAIS****NORMA I  
ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

1 - A Instituição Particular de Solidariedade Social designada por Centro Social Paroquial de Baçal, com Acordo de Cooperação para a resposta social de **Centro de Dia** em vigor com o Centro Distrital de Bragança, rege-se pelas seguintes normas:

**NORMA II  
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) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) 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;
- d) Protocolo de Cooperação em vigor;
- e) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC (Comissão Nacional de Cooperação);
- f) Guião Técnico do Centro de Dia da EX-DGAS, aprovado pelo despacho do SEIS de 29/11/1996.
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;

**NORMA III  
DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS**

1. São destinatários do CENTRO DE DIA:

Pessoas de ambos os sexos na situação de reforma, pré-reforma ou pensionista. Poderão ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio deste serviço.

2. 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) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- e) Contribuir para retardar a institucionalização.

#### NORMA IV 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 almoço e lanche,
- c) Administração de fármacos quando prescritos;
- d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;
- e) Vigilância durante a permanência em Centro de Dia;

2. O CENTRO DE DIA pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:

- a) Cuidados de higiene pessoal;
- b) Cuidados de imagem;
- c) Tratamento de roupa;
- d) Cuidados de Enfermagem;
- e) Pequeno-almoço e jantar;
- f) Fisioterapia;
- g) Análises clínicas;
- h) Serviços de apoio domiciliário, complementares;
- i) Outros em função das necessidades dos clientes.

3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana e feriados.

*Handwritten signatures and initials in the top right corner.*

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

**NORMA V**  
**CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão neste **Centro de Dia**: Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA III.

**NORMA VI**  
**INSCRIÇÃO**

1. Para efeito de admissão, o idoso deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação 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 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 cliente e do representante legal, quando necessário;
  - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
  - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;
  - f) Comprovativos dos rendimentos do cliente e agregado familiar.
2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
3. 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.

**NORMA VII**  
**CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

1. Na existência de lista de espera, são critérios de prioridade na admissão dos clientes:
  - a) Ordem de inscrição (critério de ponderação=20%);

- b) Residente ou natural da freguesia de Baçal, ou do concelho de Bragança (critério de ponderação=20%);
  - c) Idoso que tenha outros parentes nomeadamente cônjuge já internado na Instituição (critério de ponderação=20%);
  - d) Se frequenta ou já frequentou alguma das respostas sociais do Centro Social Paroquial de Baçal (critério de ponderação=20%);
  - e) Vulnerabilidade económica e social (critério de ponderação=20%).
2. A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação de critérios de ponderação. Em caso de empate, a decisão caberá à Direção da Instituição.

### NORMA VIII ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é analisado pelo Diretor Técnico deste estabelecimento de prestação de serviços;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da Instituição;
3. Da decisão será dado conhecimento ao candidato num prazo que não deverá exceder os 30 dias, após a receção da candidatura;
4. No ato de admissão, o idoso poderá ser acompanhado por familiares ou seu representante legal.
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. A fim de evitar extravios ou trocas, aquando da admissão do cliente, as suas roupas deverão estar identificadas com número (o número será comunicado pela instituição aos familiares do idoso).
7. Devem ser indicadas:
  - a) As terapêuticas medicamentosas
  - b) Dietas alimentares (prescritas pelo médico) ou outros assuntos relacionados com a saúde e hábitos do cliente.
8. Do processo de admissão faz parte a celebração do contrato de prestação de serviços.
9. Com a assinatura do contrato, o cliente paga por antecipação a mensalidade que lhe corresponde e sempre até ao dia 8 de cada mês.

*fff*  
*u. G. L. R.*  
*ff*

## NORMA IX

### ACOLHIMENTO 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, do relatório final 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 mesmo; 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 X

### PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

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) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
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.

### CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

#### NORMA XI HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O **CENTRO DE DIA** funciona todos os dias das 8h00 às 20H00.

#### NORMA XII CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA*

1. 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*

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) Cónjuge, 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 utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

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 Dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
- 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 XIII**

**TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

1. Para clientes abrangidos por acordo de cooperação, 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:

CUIDADOS E SERVIÇOS PREVISTOS NA NORMA IV	Dias úteis	Dias úteis + fins-de-semana + feriados
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;</li> <li>-Nutrição e alimentação, nomeadamente o almoço e lanche,</li> <li>-Administração de fármacos quando prescritos;</li> <li>-Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;</li> <li>-Vigilância durante a permanência em Centro de Dia;</li> </ul>	<b>40%</b>	<b>45%</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuidados de higiene pessoal;</li> <li>- Cuidados de imagem;</li> </ul>	<b>45%</b>	<b>50%</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tratamento de roupa</li> </ul>	<b>50%</b>	<b>55%</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pequeno- almoço e Jantar</li> </ul>	<b>50%</b>	<b>55%</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuidados de Enfermagem;</li> <li>- Fisioterapia</li> <li>- Análises Clínicas</li> </ul>	<b>60%</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Serviços de apoio domiciliário, complementares ou outros em função das necessidades dos clientes</li> </ul>	<b>60%</b>	



2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA XII 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 à prova dos rendimentos do agregado familiar:
  - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
  - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de participação até ao limite da participação familiar máxima;
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
5. Relativamente aos clientes que não se encontrem abrangidos por acordo de cooperação com a Segurança Social, o valor da participação mensal é de 300,00 € (todos os cuidados e serviços: dias úteis) e de 350,00 € (todos os cuidados e serviços: dias úteis + fins-de-semana + feriados).

#### NORMA XIV

#### MONTANTE E REVISÃO DA PARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A participação 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 10 % da participação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. As participações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

#### NORMA XV

#### PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento da mensalidade é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, durante o seu horário de funcionamento.

2. A comparticipação poderá ser paga em cheque, transferência bancária ou ainda em numerário diretamente nas instalações do Centro Social Paroquial de Baçal.
3. O não pagamento da comparticipação no prazo estabelecido implica o pagamento de juros de mora de 5%, até 12 dias de atraso e de 10% até 22 dias de atraso, prazo limite indicado na alínea.
4. Os juros acumulam mensalmente.

#### CAPÍTULO IV

#### PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

##### NORMA XVI

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

1. Aos clientes é disponibilizado um plano de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos;
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Animadora Cultural, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os clientes de **Centro de Dia** podem ser incluídos;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos cliente;
4. Para a realização dos passeios ou deslocações em grupo, a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer;
5. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

##### NORMA XVII

#### **ALIMENTAÇÃO**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento do almoço e lanche.
2. Poderá ser servido o pequeno-almoço e jantar, considerados como serviço suplementar.
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes.
4. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

de FF  
K. G. S. P.  
R

**NORMA XVIII**  
**ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA**

1. A medicação administrada ao Cliente cumpre as respetivas prescrições médicas.

**NORMA XIX**  
**ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente.
2. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares.

**NORMA XX**  
**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.

**NORMA XXI**  
**TRATAMENTO DE ROUPA**

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

**CAPÍTULO V**  
**RECURSOS**

**NORMA XXII**  
**PESSOAL**

O quadro de pessoal encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos e formação, definido de acordo com a legislação em vigor.

**NORMA XXIII**  
**DIREÇÃO TÉCNICA**

A Direção Técnica compete a um técnico, nos termos do Guião Técnico do Centro de Dia da DGAS, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

**CAPITULO VI**  
**DIREITO E DEVERES**

**NORMA XXIV**  
**DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES**

**1. São direitos dos clientes:**

- a) Receber da instituição, serviços e cuidados necessários garantindo o seu bem-estar físico e mental;
- b) Ver respeitada a sua intimidade e privacidade;
- c) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- d) Ser ouvido nas decisões que lhe dizem respeito;
- e) Ser informado das normas que regulamentam esta resposta social;
- f) Participar em atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal.

**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;
- 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) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social 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.

## NORMA XXV

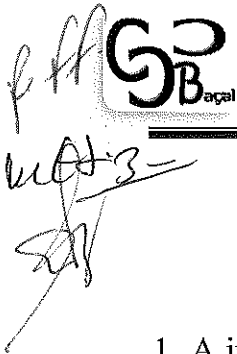
### DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

#### 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;
- 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 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) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- b) Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- c) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- d) Manter os processos dos clientes atualizados;
- e) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.



**NORMA XXVI**  
**DEPÓSITO E GUARDA DE BENS**

1. A instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes 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 cliente.

**NORMA XXVII**  
**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, onde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, 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 XXVIII**  
**INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação de cuidados e serviços 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 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

**NORMA XXIX**  
**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 ou por morte do cliente.

2. O cliente pode denunciar o contrato, em todo o tempo, não incorrendo em qualquer tipo de penalização, desde que a denúncia seja efetuada com a antecedência mínima de 30 dias, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.
- 2.1 A denúncia do contrato implica a liquidação de todas as despesas efetuadas pelo cliente até à data do abandono da instituição.
3. O Centro Social Paroquial de Baçal reserva-se o direito de denunciar ou resolver o contrato de alojamento e prestação de serviços sempre que se verifique:
  - a) Não adaptação do utente à resposta social;
  - b) Atraso no cumprimento com os pagamentos das mensalidades por mais de 30 dias;
  - c) Difamação ou mal dizer quer do utente ou familiares, que ponha em causa o bom nome da Instituição;
  - d) Criar na Instituição um ambiente de conflito e agressão a outros clientes, colaboradores ou dirigentes.

#### **NORMA XXX**

#### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

1. Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição ou da Direção Técnica, sempre que pretendido.

#### **NORMA XXXI**

#### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

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.

#### **CAPÍTULO VII**

#### **DISPOSICÕES FINAIS**

#### **NORMA XXXII**

#### **ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. Nos termos da legislação em vigor, os clientes e/ou familiares ou seus representantes legais serão informados, para os devidos efeitos, sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com

antecedência exigível, relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que este assiste. Estas alterações deverão ser comunicadas à Entidade competente para o acompanhamento técnico da Resposta Social.

2. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

### **NORMA XXXIII**

#### **SITUAÇÃO DE ÓBITOS**

1. Na ocorrência de um óbito, a instituição contacta o familiar / representante legal do idoso, sendo todos os procedimentos necessários da responsabilidade dos familiares.

A instituição não faz qualquer tratamento de funerais, esse direito é reservado aos familiares do idoso.

### **NORMA XXXIV**

#### **DISCIPLINA**

Sanções disciplinares a funcionários:

- 1- Por incumprimento da lei geral, dos regulamentos internos, dos deveres de lealdade, sigilo profissional, zelo e obediência, poderá resultar, conforme a gravidade dos atos praticados e a culpa do seu autor, e mediante processo disciplinar a instaurar, a aplicação das seguintes sanções:

- a) Repreensão simples
- b) Repreensão registada
- c) Mudança de serviço
- d) Suspensão
- e) Demissão

### **NORMA XXXV**

#### **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.

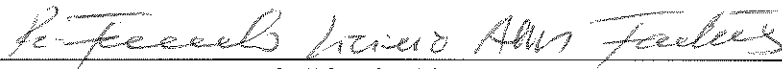


**NORMA XXXVI**  
**ENTRADA EM VIGOR**

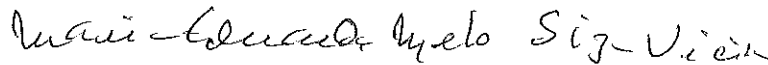
O presente regulamento entra em vigor depois de aprovado pela Direção do Centro Social Paroquial de Baçal

Centro Social Paroquial de Baçal, 15 de Novembro de 2017

A Direção



Pe. Fernando Licínio Alves Fontoura  
Presidente



Ir. Maria Eduarda de Melo Siza Vieira  
Tesoureiro



Diác. Emílio António Raposo Falcão  
Secretário