

# Regulamento Interno

## Centro de Dia



## **Introdução**

1. Um dos objectivos propostos pelo Centro Social e Polivalente de Ourense, adiante designado por CSPO, é promover acções de solidariedade social, nomeadamente desenvolvendo actividades de apoio a idosos, conforme estipulado no artigo 2.º dos estatutos da referida Associação. Nesta área um dos serviços a prestar é o Centro de Dia, adiante designado por CD, que o presente documento pretende regulamentar, conforme estipulado no artigo 4.º dos referidos estatutos.

## **Capítulo I**

### **Normas gerais**

#### **Artigo 1º**

#### **Âmbito de Aplicação**

1. A Instituição Particular de Solidariedade Social, designada por Centro Social Polivalente de Ourense, com acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Dia celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social em 01-10-2010, pertencente à Associação de Solidariedade Social, rege-se pelas seguintes normas.

#### **Artigo 2º**

#### **Legislação Aplicável**

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no Decreto-Lei nº 172 – A de 14 de novembro que republica em anexo o Decreto-Lei 119/83 de 25 fevereiro e a Portaria 196/2015 de 1 de julho.

#### **Artigo 3º**

#### **Objectivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

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

## **Capítulo II**

### **Natureza e Fins**

#### **Artigo 4.º**

#### **Denominação e Sede**

1. O CSPO é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede na Rua Frei Manuel dos Santos, n.º 37, freguesia de Ourense, Concelho de Cantanhede e Distrito de Coimbra, com estatutos aprovados em 6 de Julho de 1999, sob o n.º 59/99, fls. 155 e verso, do Livro n.º 7 das Associações de Solidariedade Social.

### **Artigo 5º** **Fins**

1. O CSPO tem por objectivos o desenvolvimento de fins de ordem social, cultural, desportiva e recreativa, e o seu âmbito de acção abrange a freguesia de Ourense, bem como todas as populações limítrofes desta freguesia.

### **Capítulo III** **Estrutura Orgânica da Instituição**

#### **Artigo 6º** **Órgãos Representativos da Instituição**

1. São órgãos de gestão do CSPO, nos termos previstos nos seus estatutos, a Assembleia Geral, a Direcção e o Conselho Fiscal.

### **Capítulo IV** **Artigo 7º** **Centro de Dia- CD**

O Centro de Dia é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção dos idosos no seu meio sociofamiliar.

### **Artigo 8º** **Instalações**

1. O Centro Social e Polivalente de Ourense, está sediado na Rua Frei Manuel dos Santos nº37 3060-459 Ourense e as suas instalações são compostas por: Creche, CATL, Centro de Dia, Cozinha, Lavandaria, Secretaria/Atendimento ao público, Gabinete Técnico, Gabinete da Direcção.

2. O Centro de Dia é apoiado por uma cozinha e uma lavandaria, possui um refeitório, uma sala de convívio, 4 casas de banho e 1 casa de banho para deficientes.

### **Artigo 9º** **Objectivos do CD**

Os objectivos do Centro de Dia são os seguintes:

- Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e familiares;
- Prestar serviços que satisfaçam as necessidades básicas;
- Prestar apoio psicossocial aos clientes, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
- Fomentar as relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento;
- Promover actividades de entretenimento, de forma a desenvolver as capacidades dos idosos.

**Capítulo V**  
**Inscrição e Admissão dos Clientes**  
**Artigo 10º**  
**Condições Gerais de Admissão**

- Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvo em casos excepcionais de pessoas que devido ao seu estado físico e/ou psíquico necessitem do apoio deste serviço.
- Vontade expressa em frequentar a Resposta Social.

**Artigo 11º**  
**CrITÉRIOS de Admissão**

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1. Sempre que a capacidade do equipamento da Instituição não permita a admissão de todos os clientes inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade

- 1) Situação económico-financeira precária;
- 2) Falta ou incapacidade de familiares que lhe prestem apoio;
- 3) Situação de risco social para o cliente;
- 4) Residência na área de abrangência do CSPO;

**Artigo 12º**  
**Processo de Admissão**

1. Para formalizar a inscrição, é necessário o preenchimento de um formulário fornecido pela Instituição;
2. A entrevista de admissão é realizada pela Técnica Superior de Serviço Social, onde são prestados os esclarecimentos sobre a resposta social;
3. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Técnica Superior de Serviço Social, que realiza visita domiciliária para elaboração do relatório social;
4. Após analisada a candidatura, é submetida à apreciação da Direcção, para admissão;
5. É competente para decidir a Direcção deste C.S.P.O.;
6. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 8 dias úteis.

**Artigo 13º**  
**Candidatura**

**Documentação a Apresentar**

1. A inscrição é feita mediante o preenchimento da Ficha de Inscrição e a apresentação obrigatória dos seguintes documentos:

- a) Declaração médica comprovativa de que o idoso não sofre de doença impeditiva para frequentar a resposta social;

- b) Documento comprovativo da pensão de reforma actualizada;
- c) Declaração de outros rendimentos auferidos e/ou bens possuídos;
- d) Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação.

### **Artigo 14º**

#### **Listas de Espera**

- 1- Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, é comunicado ao cliente que entrará para a lista de espera, submetendo-se aos critérios de priorização referidos no art.º 10 da Capítulo V.
- 2- As pessoas são retiradas da lista de espera, assim que demonstrem vontade expressa em fazê-lo.

### **Artigo 15º**

#### **Período e Horário de Candidatura**

- 1. O horário de atendimento para candidatura é de 2ª Feira a 6ª Feira das 9:00 às 17:00
- 2. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos Serviços de Acção Social do C.S.P.O.
- 3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### **Artigo 16º**

#### **Período de Inscrição e de Admissão**

- 1. A inscrição dos clientes no Centro de Dia é feita de acordo com as necessidades sentidas pelos mesmos.
- 2. Os pedidos de admissão serão apreciados pelos Serviços de Acção Social no prazo de oito dias úteis e serão apreciados pela Direcção no prazo de oito dias úteis após a data do parecer daqueles Serviços.

### **Capítulo VI**

#### **Processo Individual**

### **Artigo 17º**

#### **Processo Individual do Cliente**

- 1. Do processo individual do cliente deve constar os seguintes documentos:
  - a) Informações médicas, onde conste o nome do médico de família, as doenças, a medicação, alimentação e o seu contacto;
  - b) Fotocópia do valor da pensão actualizado;
  - c) Contrato de prestação de serviços celebrado entre o utente/família e a Instituição;
  - d) Plano de cuidados ou serviços a prestar, registo de cada serviço prestado e respectiva data, registo da avaliação periódica.
  - e) Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação

## Capítulo VII Comparticipação Financeira/ Mensalidade

### Artigo 18º

#### Comparticipação Financeira

O usufruir dos serviços prestados pela Instituição – Centro de Dia será obrigatoriamente participado pelo cliente em causa.

1. A participação familiar é determinada pela aplicação das seguintes percentagens sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, considerando o serviço de 2ª a 6ª feira, inclusive:

- a) Situação Tipo de segunda a sexta feira----- 45%
- b) Situação de média dependência (\*) ----- 60%

Serviços Extra:

- 1) Jantar de segunda a sexta-feira -----10%
- 2) Sábado (Pequeno-Almoço; Almoço, lanche e permanência no CD até às 17:00)-----15%
- 3) Seguro para Centro de Dia -----1.00 €/mês

A situação tipo Inclui:

Fornecimento de Alimentação (pequeno almoço; almoço; lanche);

Higiene Pessoal;

Tratamento de Roupas pessoais;

Convívio/ocupação;

(\*) Consideram-se em situação de média dependência os idosos que necessitem de supervisão e apoio do cuidador no desempenho de atividades básicas, nomeadamente tomar banho, organizar a toma da medicação, entre outras.

A tabela de participações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.

De acordo com o disposto na Portaria 196/2015 de 1 de julho, da Direcção Geral da Segurança Social, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = rendimento anual líquido do agregado familiar devidamente comprovado

D = Despesas fixas anuais devidamente comprovadas

N = Número de elementos do agregado familiar.

## 2. **Agregado familiar**

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

- a) Cônjuge ou pessoa em união da facto há mais de dois 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 ou tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente e qualquer dos elementos do agregado familiar.

2.1.1 Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, não são consideradas para efeito do agregado familiar as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

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

2.2 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 um dos membros do agregado familiar, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

## 3. **Rendimentos do agregado familiar**

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De Pensões;
- d) De prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (excepto atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (excepto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

3.1.1 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.

3.1.2 Consideram-se rendimentos para o efeito da alínea c) no ponto 3.1, as pensões de velhice, sobrevivência, invalidez, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou fundos de pensões e as pensões de alimentos.

3.1.3 Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo nº8 do código de IRS, designadamente as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas a cedência do uso do prédio ou 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 do prédio.

3.1.3.1 Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste na caderneta predial, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

3.1.3.2 O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado à habitação permanente do requerente e do respectivo agregado familiar, salvo se o valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da retribuição mínima mensal garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

3.1.4 Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5º do código do IRS, designadamente os juros, de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.

3.1.5 Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

3.2 Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

#### **4. Despesas Fixas do Agregado Familiar**

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

4.1 O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido,

4.2 O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;



- 4.3 Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- 4.4 As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

#### **5. Prova dos rendimentos e das despesas fixas**

A prova de rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, este C.S.P.O. pode solicitar mais documentos para apuramento dos factos.

A falta de entrega dos documentos referidos anteriormente, no prazo concedido para o efeito determina a aplicação da comparticipação familiar máxima.

#### **6. Montante máximo da comparticipação familiar**

A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, 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 respectivas das instituições e Ministério responsável por esta.

Considera-se custo médio real do utente aquele que é calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, actualizado de acordo com o índice de inflação e do número de utentes que frequentam a resposta social nesse ano.

#### **7. Redução da comparticipação**

Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

#### **8. Revisão da comparticipação**

As comparticipações familiares, em regra, são objecto de revisão anual, a efectuar no início do ano civil.

Por alteração das circunstâncias que estiverem na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar pela utilização de uma resposta social, designadamente no rendimento *per capita* mensal, pode este C.S.P.O. proceder à revisão da respetiva comparticipação.

### **Artigo 19º Mensalidades**

1. A mensalidade é calculada com base na pensão do cliente e/ou outros rendimentos do mesmo e tendo sempre em conta os serviços prestados.

2. Quando se tratar de um caso social este será alvo de um estudo por parte dos Serviços de Acção Social, sendo posteriormente apreciado pela Direcção do CSPO.

3. Os pagamentos das mensalidades serão efectuados obrigatoriamente no período de 8 a 15 do mês correspondente. Em simultâneo devem ser pagos os serviços extra, discriminados no recibo. A Instituição cobrará um acréscimo diário, a estabelecer anualmente pela Direcção da Instituição, por motivo de atraso no pagamento da mensalidade.
4. A demora no pagamento da mensalidade e a prestação de falsas declarações ou a omissão de rendimentos ou valores poderão conduzir à suspensão da frequência do Centro de Dia.
5. A mensalidade será revista no início do ano civil;
6. A mensalidade sofrerá um acréscimo em valores a definir previamente pela Direcção, caso seja solicitado o transporte de e para o domicílio. Serão previamente determinados os valores consoante se trate de deslocação dentro ou fora da freguesia de Ourense.
7. Por cada acompanhamento ao exterior por motivos devidamente justificados, o cliente parará um valor previamente determinado pela Direcção, acrescido à mensalidade do respectivo mês.
8. A mensalidade paga não poderá, em qualquer caso, ser objeto de restituição, mesmo por morte ou ausência do cliente

### **Artigo 20º**

#### **Ausências Justificadas**

1. Consideram-se justificadas as ausências dos clientes, resultante de doença e/ou outros motivos relevantes, desde que tenham sido comunicadas ao CSPO com antecedência ou durante o dia anterior ao primeiro dia de ausência, até às 16 horas.

### **Capítulo VIII Funcionamento**

O CD funcionará de modo a cumprir os objectivos definidos no artigo 3º.

### **Artigo 21º**

#### **Horário de Funcionamento**

O CD funciona de Segunda a Sexta. Funcionará também aos sábados caso haja interessados. Excluem-se os feriados. De segunda a sexta-feira funciona das 9h00 às 17h00 e aos Sábados das 9:00h às 17:00h

### **Capítulo IX Serviços Artigo 22º**

#### **Serviços Prestados**

1. Para a prossecução dos seus objectivos, o Centro de Dia proporciona um conjunto diversificado de serviços, nomeadamente:
  - a) Fornecimento de Alimentação (pequeno almoço; almoço; lanche);
  - b) Higiene Pessoal;
  - c) Tratamento de Roupas pessoais;

d) Convívio/ocupação;

2. Do serviço de alimentação do Centro de Dia fazem parte as seguintes refeições:

- a) Pequeno-almoço - servido das 9:00h às 9:30h;
- b) Almoço - servido das 12:00h às 12:30h;
- c) Lanche - servido das 16:00h às 16:30h;

3. O serviço de higiene pessoal será realizado nas instalações do Centro de Dia, com a periodicidade que satisfaça as necessidades do utente.

4. Sempre que o cliente/familiar do utente pretender o tratamento de roupa da habitação, (lençóis, pijamas, etc.) deverá solicitar esse serviço e pagar pelo mesmo um valor estabelecido anualmente pela Direcção.

5. O Centro de Dia pode ainda assegurar outros serviços mediante pagamento, considerados serviços extra, nomeadamente:

- a) Acompanhamento ao exterior;
- b) Acompanhamento dos utentes ao médico;
- c) Aquisição de géneros alimentícios e outros artigos, como fraldas e medicamentos;
- d) Férias organizadas;
- e) Transporte;
- f) Fisioterapia;
- g) Cabeleireiro
- h) Equipamentos.

### **Artigo 23º** **Alimentação**

- 1. A alimentação é variada e adequada à idade e ao estado de saúde do idoso;
- 2. As ementas são elaboradas semanalmente, sendo afixadas na Instituição;
- 3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

## **Capítulo X** **Recursos Humanos** **Artigo 24º** **Quadro de Pessoal**

- 1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos ( direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
- 2. A esta valência está afecto o seguinte pessoal, salvo situações imprevistas ou excepcionais:
  - 1 Directora Técnica/Técnica Superior de Serviço Social 20%
  - 1 Animadora 30% (70% no CATL)
  - 1 Cozinheira 20%

- 1 Ajudante de Cozinha 20%
- 2 Ajudante de Acção Directa 100%
- 1 Auxiliar de Serviços Gerais 1 a 100% e 4 a 50%
- 1 Administrativa 13%

## **Capítulo XI**

### **Artigo 25º Direcção Técnica**

A Direcção Técnica do Centro de Dia compete a uma Técnica Superior de Serviço Social, 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 Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo.

São funções da Directora Técnica:

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das actividades;
- b) Garantir o estudo da situação do utente e a elaboração do respectivo plano de cuidados;
- c) Garantir ao utilizador o respeito pela sua individualidade e privacidade, pelos seus usos e costumes, assim como a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- d) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afectos ao serviço;
- e) Sensibilizar as funcionárias face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
- f) Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
- h) Elaborar, executar e avaliar os planos de prestação de cuidados;
- i) Supervisionar as restantes actividades relativas ao funcionamento desta resposta social;
- j) Promover a articulação com os serviços da comunidade.

## **Capítulo XII**

### **Clientes Artigo 26º Direitos dos Clientes**

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) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- f) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- g) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- i) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- j) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização e/ou da respectiva família;
- k) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço à Técnica Superior de Serviço Social da Instituição;
- l) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

### **Artigo 27º**

#### **Deveres dos Clientes**

São deveres dos clientes:

- a) Colaborar com a equipa do CD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do CD 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 actividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Centro de Dia, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direcção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

### **Capítulo XIII**

#### **Entidade Gestora - CSPO**

### **Artigo 28º**

#### **Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

São direitos da entidade gestora do serviço:

- São direitos do Centro de Dia, como estrutura da Associação, ser respeitado na sua integridade institucional.

### **Artigo 29º**

#### **Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- Garantir o bom funcionamento do serviço prestado, de forma a assegurar o bem-estar e o adequado atendimento aos clientes, de acordo com as normas legais em vigor;
- Respeitar sempre a privacidade do cliente;
- Cumprir o plano de cuidados pré-definido.

### **Capítulo XIV**

#### **Artigo 30º**

#### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente**

1. Consideram-se justificadas as ausências dos clientes, resultante de doença e/ou outros motivos relevantes, desde que tenham sido comunicadas ao CSPO com antecedência ou durante o dia anterior ao primeiro dia de ausência, até às 16 horas.

### **Capítulo XV**

#### **Prestação de Serviços**

#### **Artigo 31º**

#### **Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

#### **Artigo 32º**

#### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

1. Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços, por iniciativa do prestador de serviços, quando se verificar:

- a) Não cumprimento do Regulamento Interno da Resposta Social;
- b) Não cumprimento do Contrato de Prestação de Serviços;
- c) Falta de respeito pela integridade das colaboradoras e da própria instituição;
- d) Alterações significativas ao nível da mobilidade e/ou autonomia do cliente, que não permitam a frequência da Resposta Social;
- e) Ocorrência de irregularidades, que após deliberação da Direção, sejam consideradas como prejudiciais ao bom funcionamento da Resposta Social.

Sempre que por motivos alheios ao prestador houver necessidade de cessar os serviços, o cliente ou os seus responsáveis devem comunica-lo a esta IPSS no prazo de 5 dias úteis

## **Capítulo XVI**

### **Reclamações**

#### **Artigo 33º**

#### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este C.S.P.O. possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos Serviços de Administrativos deste C.S.P.O., sempre que desejado.

## **Capítulo XVII**

### **Regulamento Interno**

#### **Artigo 34º**

#### **Alterações ao Regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a Direcção do CSPO informará e contratualizará com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações serão comunicadas à entidade competente para licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

## **Capítulo XVIII**

### **Lacunas**

#### **Artigo 35º**

#### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela direcção do CSPO, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

## **Capítulo XIX**

### **Entrada em Vigor**

#### **Artigo 36º**

#### **Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor em **05/01/2017**, considerando a aprovação inicial a 10/01/2008 e as alterações de 13/11/2008, 19/12/2008, 21/10/2010, 12/07/2012, 06/02/2014, 20/11/2014, 22/01/2016 e 05/01/ 2017.

A Direcção,