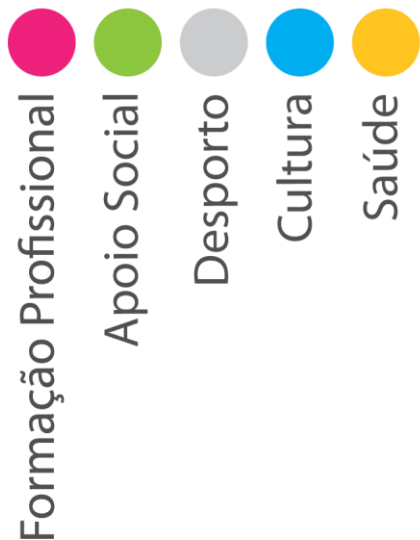


Casa do Povo Abrunheira



APOIO SOCIAL

CENTRO DE DIA

REGULAMENTO INTERNO

CAPÍTULO I.

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

NATUREZA DA CASA DO POVO DE ABRUNHEIRA

1. A Casa do Povo de Abrunheira é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, pessoa coletiva de utilidade pública, com os estatutos aprovados, registados na Direção Geral da Segurança Social, e lavrado pelo averbamento n.º 2 pela inscrição n.º 16 de 92, folha 36 verso do livro n.º 5 das Associações de Solidariedade Social, aprovado pela portaria n.º 788/83 de 23 de Julho, desde 27 de Abril de 2004.
2. A Casa do Povo de Abrunheira, de ora em diante designado apenas por Instituição, encontra-se inserida na União das Freguesias de Abrunheira, Verride e Vila Nova da Barca, município de Montemor-o-Velho, sendo que, o seu objetivo primordial, é o de responder às necessidades da população residente neste município, seus limítrofes e região da Beira Litoral, sem prejuízo de justificadas intervenções e contatos internacionais, designadamente com espaços europeus e da lusofonia.
3. As confrontações desta União de Freguesias, são as seguintes: **Norte** – Freguesias de Ereira e União de Freguesias de Montemor-o-Velho e Gatões; **Nascente** – Freguesias de Alfarelos (município de Soure); **Sul** – União de Freguesias de Gesteira e Brunhós e Freguesia de Samuel (ambas do município de Soure); **Poente** – Freguesias de Alqueidão, Vila Verde e Maiorca (todas do município da Figueira da Foz).
4. As confrontações do município de Montemor-o-Velho são as seguintes: **Norte** – município de Cantanhede; **Nascente** – municípios de Coimbra e Condeixa; **Sul** – município de Soure; **Poente** – município da Figueira da Foz.
5. A sede da associação sita na Rua da Casa do Povo, n.º 1, 3140-011 Abrunheira. União das Freguesias de Abrunheira, Verride e Vila Nova da Barca, município de Montemor-o-Velho, distrito de Coimbra, tendo os seguintes contactos:
 - a. Serviços Administrativos – Telefone: 239675190 / Fax: 239675191 / Correio eletrónico: geral@cpabrunheira.org;
 - b. Direção de Serviços – Telefone: 239675190 / Fax: 239675191 / Telemóvel: 932218736 / Correio eletrónico: sicarvalho@cpabrunheira.org;
 - c. Direção Técnica – Telefone: 239675190 / Fax: 239675191 / Telemóvel: 932218779 / Correio eletrónico: alapao@cpabrunheira.org

Artigo 2.º

DEFINIÇÃO

Centro de Dia (CD), é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de cuidados e serviços individualizados e personalizados, a indivíduos e famílias quando, por motivo de saúde, deficiência ou outro impedimento,

Cópia não controlada quando impresso					
Código	Elaborado		Aprovado		
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	Data: 01/04/2015	DIREÇÃO	Data: 20/04/2015	2/37

não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária.

Artigo 3.º

OBJETIVOS DO REGULAMENTO INTERNO DA RESPOSTA SOCIAL DE CENTRO DE DIA

1. O Presente Regulamento Interno tem como objetivos:
 - a. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
 - b. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição;
 - c. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Artigo 4.º

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Esta estrutura prestadora de serviços rege-se pelo estipulado:

- a. Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b. Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c. Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
- d. Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e. Protocolo de Cooperação em vigor;
- f. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Cópia não controlada quando impresso					
Código	Elaborado		Aprovado		
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	Data: 01/04/2015	DIREÇÃO	Data: 20/04/2015	3/37

Artigo 5.º

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A resposta social de Centro de Dia da CPA, desenvolve o serviço de âmbito regional. O CD dispõe de acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Coimbra em 01 de 07 de 1994, tendo sido revisto pela última vez a 01 de 03 de 2003.

Artigo 6.º

ÂMBITO PESSOAL

- 1 A resposta social de CD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados em equipamento a indivíduos idosos (mais de 65 anos), no seu meio sociofamiliar.
- 1 Em situação de incapacidade na expressão livre da vontade em serem apoiados, o pedido deverá ser formulado por familiar que assuma a responsabilidade pelo serviço ao cliente.

Artigo 7.º

DESTINATÁRIOS

São destinatários da Resposta Social de Centro de Dia as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes no Art.º 9.º do presente Regulamento.

Artigo 8.º

OBJETIVOS

1. Os objetivos gerais da resposta social de Centro de Dia são:
 - a. Valorizar a importância da pessoa idosa na comunidade da instituição, sem nunca descurar em simultâneo, a sua ligação ao seu meio sociofamiliar e de uma forma particular aos seus familiares e/ou responsáveis;
 - b. Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
 - c. Assegurar o atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - d. Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
 - e. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;

Cópia não controlada quando impresso					
Código	Elaborado		Aprovado		
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	Data: 01/04/2015	DIREÇÃO	Data: 20/04/2015	4/37

- f. Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida, e o contacto de novas tecnologias úteis;
 - g. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - h. Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência do 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;
 - i. Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
 - j. Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
 - k. Promover os contatos sociais e potenciar a integração social;
 - l. Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
 - m. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - n. Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
 - o. Promover relações com a comunidade e na comunidade;
 - p. Dinamizar relações intergeracionais.
2. Os objetivos específicos da resposta social de Centro de Dia são:
- a. Prestação de serviços que satisfaçam necessidades básicas;
 - b. Prestação de apoio psicossocial;
 - c. Fomento das relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com outros grupos etários, afim de evitar o isolamento;
 - d. Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
 - e. Prestar os cuidados e os serviços adequados às necessidades dos clientes, sendo estes objeto de contratualização;
 - f. Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
 - g. Reforçar as competências e as capacidades das famílias e de outros cuidadores.

Cópia não controlada quando impresso

Código	Elaborado	Aprovado	
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	DIREÇÃO	5/37
	Data: 01/04/2015	Data: 20/04/2015	

Artigo 9.º

SERVIÇOS

1. Para a prossecução dos seus objetivos o Centro de Dia proporciona um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos clientes.
2. Os cuidados e serviços prestados pelo Centro de Dia são disponibilizados todos os dias úteis da semana.
3. O Centro de Dia coloca ao dispor dos interesses e necessidades dos seus clientes um conjunto de serviços, sendo os que estão abrangidos pela comparticipação familiar os seguintes:
 - a. Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica (pequeno-almoço, almoço e lanche);
 - b. Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, motricidade, estimulação cognitiva, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
 - c. Administração de fármacos quando prescritos;
 - d. Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.
4. O Centro de Dia pode ainda assegurar outros serviços extra, visando a melhoria da qualidade de vida dos seus clientes, envolvendo um pagamento de um montante adicional: referenciado neste regulamento no CAPÍTULO IV – Comparticipações:
 - a. Cuidados de higiene pessoal e conforto;
 - b. Serviços de higiene pessoal no domicílio;
 - c. Fornecimento de refeições extra (jantar) ou no domicílio;
 - d. Serviços de tratamento de roupas;
 - e. Serviços de higiene habitacional;
 - f. Transportes (incluindo do domicílio para o equipamento social no período da manhã e deste para o domicílio no período da tarde, consultas médicas, outros...);
 - g. Frequência da resposta de SAD aos fins-de-semana e feriados;
 - h. Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
 - i. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;
 - j. Apoio psicossocial;
 - k. Cuidados de imagem;

Cópia não controlada quando impresso

Código	Elaborado	Data:	Aprovado	Data:	
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	01/04/2015	DIREÇÃO	20/04/2015	6/37

- l. Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
 - m. Realização de atividades ocupacionais.
5. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana.
6. Esta resposta tem como princípios de atuação, no que diz respeito à prestação dos serviços aos seus clientes, a individualização, a personalização dos seus cuidados, mas também o respeito pelos direitos da pessoa idosa. Os cuidados prestados visam a qualidade e satisfação de vida do nosso cliente.

Artigo 10.º

INSTALAÇÕES

5. O Centro de Dia da CPA funciona em edifício próprio para o efeito, sito no Parque Dr.º António Joaquim Simões, 3140-011 Abrunheira;
5. As instalações são compostas por: Recepção, sala de Direção Técnica, serviços técnicos, sala de atividades/estar; área de receção/gabinete; refeitório; cozinha; copas; lavandaria; Instalações e sanitários para o pessoal; instalações sanitárias; sala de acolhimento temporário; sala de enfermagem.
5. Os clientes têm acesso às zonas comuns: sala de enfermagem, sala de atividades/estar, refeitório, receção/gabinete e instalações sanitárias.
5. Os serviços administrativos da CPA encontram-se concentrados no edifício sede da instituição, sito em Rua da Casa do Povo, nº1, 3140-011 Abrunheira.
5. A confeção de refeições é efetuada nas instalações do Complexo Social Sénior de Abrunheira, respeitando as regras de transporte de alimentação entre as instalações.
5. O tratamento de roupa é efetuado na lavandaria da instituição sita nas instalações do Centro de Dia de Abrunheira, respeitando as regras de identificação e distribuição de roupas entre as instalações.

CAPÍTULO II.

ADMISSÃO

Artigo 11.º

CONDIÇÕES DE ADMISSIBILIDADE

1. São condições de admissão na resposta social de Centro de Dia:

Cópia não controlada quando impresso					
Código	Elaborado		Aprovado		
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	Data: 01/04/2015	DIREÇÃO	Data: 20/04/2015	7/37



- a. Manifestar vontade de ser admitido;
 - b. Ser, preferencialmente, residente na área geográfica de influência da Instituição;
 - c. Ter idade igual ou superior a 65 anos e que careçam deste tipo específico de resposta social;
 - d. Ter idade inferior a 65 anos desde que a sua situação económica/social/saúde física e/ou mental assim o justifique;
 - e. Existir vaga na resposta social de Centro de Dia.
2. A admissão de clientes com deficiência deverá ser objeto de avaliação conjunta dos técnicos da Instituição e dos técnicos especialistas que prestam apoio.
 3. Todas as situações em que haja uma relação anterior de dívidas à Instituição e/ou conflitos, deverão ser alvo de análise por parte da direção competindo a esta a decisão final.
 4. No caso do cliente ser admissível e existir vaga será imediatamente transposto para a fase de admissão, no caso de ser admissível e não existir vaga deverá ser feita a análise e priorizado segundo os critérios de priorização.

Artigo 12.º

CANDIDATURA

1. Para efeitos de admissão, o Cliente, por si ou por pessoa que dele cuide e se responsabilize pelo cumprimento das suas obrigações perante a CPA, designado Representante, deverá candidatar-se através do preenchimento inicial de uma Ficha de Inscrição que constitui parte integrante do Processo do Cliente, devendo, posteriormente, preencher a Ficha de Admissão e fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a. Bilhete de Identidade / Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - b. Número de Identificação Fiscal do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - d. Cartão de Cliente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - e. Boletim de vacinas atualizado;
 - f. Relatório médico comprovativo da situação clínica do Cliente, com respetiva medicação e posologia;
 - g. Comprovativo dos rendimentos do Cliente e, quando aplicável, do agregado familiar;
 - h. Autorização assinada pelo Cliente, ou Representante, para se proceder à informatização dos dados pessoais daquele, para elaboração do Processo de Cliente, ou outros documentos considerados necessários.
 - i. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela;

Cópia não controlada quando impresso					
Código	Elaborado		Aprovado		
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	Data: 01/04/2015	DIREÇÃO	Data: 20/04/2015	8/37

2. O período de candidatura decorre durante os dias úteis da semana:
 - a. O horário de atendimento para a candidatura decorre nos dias uteis das 09.30 às 13.00 horas e das 14.00 às 17.30 horas;
 - b. É preenchida uma ficha de inscrição para o processo em questão, sob orientação do(a) técnico da instituição ou Diretor(a) Técnico(a).
 - c. A Ficha de Inscrição e os documentos probatórios referidos nos números anteriores deverão ser entregues na secretaria da CPA, que encaminhará ao técnico responsável;
 - d. Quando se entender necessário, pode ser exigida certidão da sentença judicial que regule a representação do Cliente;
3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos referidos, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos elementos em falta.

Artigo 13.º

CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO

1. São critérios de prioridade na seleção dos clientes:
 - a. Candidato a cliente em situação de isolamento total ou parcial;
 - b. Candidato a cliente em situação de risco, nomeadamente, desajustamento social ou familiar, luto recente, solidão e/ou insegurança;
 - c. Candidato a cliente que se encontra em situação de carência económica;
 - d. Frequentar outra resposta social da instituição;
 - e. Ser associado da CPA;
 - f. Ter familiares a frequentar uma resposta social da instituição;
 - g. Residir na área geográfica de influência da CPA.
2. Em caso de empate a data de inscrição contará enquanto fator de desempate.
3. É sempre realizada uma entrevista ao candidato a cliente ou requerente, no ato de inscrição, sendo que esta informação será fulcral para a definição da prioridade da inscrição.

Cópia não controlada quando impresso					
Código	Elaborado		Aprovado		
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	Data: 01/04/2015	DIREÇÃO	Data: 20/04/2015	9/37

Artigo 14.º

ADMISSÃO

1. Recebida a candidatura, é analisada pela Direção Técnica;
2. Havendo vaga, a admissão poderá ser feita de imediato, devendo para o efeito o técnico responsável elaborar a proposta de admissão devendo, a mesma, ser entregue à Direção da CPA para análise e consequente deliberação;
3. Compete à Direção da Instituição a decisão de admissão, das propostas apresentadas;
4. A decisão deverá ser dada ao cliente ou seu Representante no prazo máximo de 10 dias úteis;
5. No ato de admissão será celebrado um contrato, entre o cliente, ou o seu familiar responsável e a Direção da CPA, onde constarão os serviços a ser prestados ao cliente, que será assinado por ambas as partes;
6. No ato da admissão é devido o pagamento imediato da primeira mensalidade;
7. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com o parecer da e autorização do(a) Diretor(a) Técnico(a), sujeita a posterior confirmação pela Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
8. A grande urgência será analisada casuisticamente em função da situação concreta que resultará de um conjunto de ocorrências excecionais e imprevisíveis;
9. Os candidatos a clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu Representante, através de carta e/ou correio electrónico.

Artigo 15.º

ENTREVISTA DIAGNÓSTICA

Antes da entrada do/a cliente na resposta social de Centro de Dia, é feita uma entrevista e visita domiciliária de diagnóstico com o/a Técnico/a Superior de Serviço Social e/ou Diretora Técnica, onde são recolhidas informações destinadas à análise e avaliação mais pormenorizada das necessidades do cliente, incluindo o preenchimento da ficha de avaliação diagnóstica, bem como, as expectativas da Cliente/família/pessoa significativa.

Artigo 16.º

ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES

1. O acolhimento dos novos Clientes será efetuado pela equipa técnica afeta à resposta social de Centro de Dia e envolve os seguintes procedimentos:
 - a. Gerir, adequar e monitorizar os serviços prestados ao Cliente;

Cópia não controlada quando impresso					
Código	Elaborado		Aprovado		
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	Data: 01/04/2015	DIREÇÃO	Data: 20/04/2015	10/37

- b. Esclarecimentos em caso de necessidade e avaliação das reações do Cliente;
 - c. Motivação da(s) pessoa(s) próxima(s) do Cliente para a importância da sua participação nas atividades desenvolvidas pela Instituição;
 - d. Esclarecimento ao Cliente e/ou Representante sobre as regras de funcionamento da resposta social, assim como dos respetivos direitos e deveres que a prestação do serviço envolve;
 - e. Observação e aprofundamento de aspetos específicos que a entrevista de avaliação diagnóstica suscite, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - f. Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - g. Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços.
2. Durante os primeiros 30 dias (período de acolhimento) será elaborado o programa de acolhimento inicial;
 3. Após 30 dias da admissão será elaborado, conjuntamente com o cliente e seu representante (se aplicável), um relatório sobre o processo de integração e/ou adaptação do Cliente, que será, posteriormente arquivado no seu processo individual;
 4. 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 cliente; Procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo-se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir será dada a possibilidade quer ao Cliente, quer à CPA de rescindir o contrato;
 5. Após a integração do cliente na resposta social, será elaborado pela Equipa Técnica, um Plano Individual de Cuidados.

Artigo 17.º

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. O cliente de Centro de Dia da CPA deverá ter três tipos de processos individuais, designadamente, processo individual administrativo; processo individual social e processo individual clínico.
2. No processo Individual Administrativo deverá constar:
 - a. Identificação do(s) Responsável(is);
 - b. Serviços Requisitados;
 - c. Registo da cessação da relação contratual, com indicação da data e motivo da cessação, caso existam serão anexados documentos comprovativos;
 - d. Identificação e contactos das pessoa(s) próxima(s) do cliente em caso de emergência/necessidade;
3. No processo Individual Social deverá constar:

Cópia não controlada quando impresso					
Código	Elaborado		Aprovado		
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	Data: 01/04/2015	DIREÇÃO	Data: 20/04/2015	11/37

- a. Ficha de Candidatura do Cliente;
 - b. Rendimento Mensal do Idoso ou agregado;
 - c. Serviços Requisitados;
 - d. Cálculo da Mensalidade;
 - e. Contrato de Prestação de Serviços;
 - f. Acordo para a guarda da chave do domicílio do cliente (caso se aplique);
 - g. Instrumento de Avaliação Diagnóstica;
 - h. Registos de Prestação de Serviços, Participação em Atividades, Registo de Ausências/Ocorrências;
 - i. Programa e Relatório de Acolhimento Inicial;
 - j. Relatório de Avaliação de Necessidades e Potencialidades do Cliente (Avaliação diagnóstica);
 - k. Plano Individual e revisão do mesmo;
 - l. Relatório(s) de monitorização e avaliação do Plano Individual;
 - m. Registos de entradas/saídas do domicílio do cliente/registo diário de serviço do cliente (caso se aplique);
 - n. Registo da cessação da relação contratual, com indicação da data e motivo da cessação, caso existam serão anexados documentos comprovativos;
 - o. Declaração de receção da chave do domicílio por cessação da relação contratual (caso se aplique);
 - p. Outros documentos elaborados durante a permanência em Centro de Dia;
 - q. Identificação do(s) Responsável(is);
 - r. Cópias dos documentos pessoais do cliente e do seu Representante legal;
 - s. Composição do Agregado Familiar;
 - t. Situação Social do cliente e Agregado;
 - u. Identificação e contactos das pessoa(s) próxima(s) do cliente em caso de emergência/necessidade;
1. No processo Individual Clínico deverá constar:
- a. Situação de Saúde do cliente;
 - b. Declaração de responsabilidade de compra de medicação do familiar/pessoa significativa (caso se aplique);
 - c. Identificação do Profissional de saúde de referência e respetivos contactos em situação de emergência;

Cópia não controlada quando impresso

Código	Elaborado	Data:	Aprovado	Data:	
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	01/04/2015	DIREÇÃO	20/04/2015	12/37



- d. Relatório médico comprovativo da situação clínica do Cliente;
 - e. Relatório Médico relativo a quaisquer situações de dependência do candidato;
 - f. Identificação e contactos das pessoa(s) próxima(s) do cliente em caso de emergência/necessidade;
 - g. Evidência de Acompanhamento a consultas externas (Caso se aplique)
 - h. Evidência/registos da toma da medicação.
4. O processo individual do Cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
 5. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

Artigo 18.º

CONTRATO

1. Durante o período de adaptação e acolhimento do cliente, deverá ser celebrado em duplicado por escrito contrato de prestação de serviços com o cliente e/ou familiar/pessoa significativa, quando exista, donde constem os direitos e obrigações das partes, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão do cliente.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente e/ou familiares e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
4. A suspensão e/ou rescisão do contrato, pode ter origem em várias situações:
 - a. Não adaptação do cliente;
 - b. Insatisfação das necessidades do cliente ou da sua família;
 - c. Mudança de residência de familiares próximos;
 - d. Mudança de resposta social;
 - e. Incumprimento das cláusulas contratuais;
 - f. Outras.
5. Deverá ser anexo ao contrato de prestação de serviços, cópia do presente Regulamento Interno.
6. Para o efeito consignado no número anterior, os clientes, seus familiares ou responsáveis, após leitura e explicação oral do seu conteúdo, devem assiná-lo, bem como declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente Regulamento.

Cópia não controlada quando impresso					
Código	Elaborado		Aprovado		
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	Data: 01/04/2015	DIREÇÃO	Data: 20/04/2015	13/37

7. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes, seus familiares ou responsáveis, devem manifestar integral adesão.

Artigo 19.º

CESSAÇÃO DO CONTRATO

1. A cessação do contrato pode ocorrer por:
 - a. Caducidade;
 - b. Revogação por acordo;
 - c. Resolução por iniciativa de qualquer das partes.
2. O contrato caduca, nomeadamente:
 - a. Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a atividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência;
 - b. Sempre que o cliente se ausente do Centro de Dia por período superior a trinta dias, seja qual for o motivo determinante da ausência, salvo acordo em contrário;
 - c. Com a morte do cliente;
 - d. Atingindo o prazo estabelecido, no caso de acolhimento temporário.

Artigo 20.º

REVOGAÇÃO

1. Podem as partes revogar o contrato quando nisto expressamente acordem.
2. O acordo de revogação deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos, bem como regulamentar os direitos e obrigações das partes decorrentes da cessação.

Artigo 21.º

GESTÃO DOS BENS FINANCEIROS DO CLIENTE (caso se aplique)

1. A CPA não se responsabiliza pelo extravio de bens pessoais transportáveis e de objetos de valor (dinheiro ouro, relógios etc. ...) salvo se os colocarem à guarda da Direção ou da Equipa Técnica, que ficará fiel depositária dos mesmos, contra entrega de documento respetivo;

Cópia não controlada quando impresso					
Código	Elaborado		Aprovado		
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	Data: 01/04/2015	DIREÇÃO	Data: 20/04/2015	14/37

2. Em caso de falecimento ou saída do cliente os seus bens e valores que foram dados à guarda da Instituição poderão ser levantados pelos seus herdeiros legítimos no prazo de três anos, findo esse período os bens e valores reverterão para a CPA.

Artigo 22.º

ACORDO COM O CLIENTE RELATIVAMENTE À LISTA DE BENS PESSOAIS (caso se aplique)

1. Relativamente aos bens/valores dos clientes de Centro de Dia:
 - a. O cliente poderá solicitar à Direção ou à Equipa Técnica a guarda de bens pessoais, sendo elaborado em duplicado um documento onde constam os valores entregues, a data, a pessoa que os rececionou e será assinado por ambas as partes, sendo um dos documentos entregue ao cliente e ficando outro na posse da CPA;
 - b. O cliente e/ou família/pessoa significativa/representante legal, no caso do cliente se encontrar incapacitado ou interdito, ao celebrar o contrato deverá acordar com a CPA a lista de bens/valores;
 - c. O cliente e/ou família/pessoa significativa/representante legal deverão informar o a instituição de todos os bens e valores entregues posteriormente à admissão de forma a atualizar a lista de pertences. Caso o mesmo não se verifique a instituição não se responsabiliza pelo(s) mesmo(s).
 - d. O levantamento dos bens e valores, à guarda da Instituição, apenas poderão ser levantados com autorização do cliente e/ou família/pessoa significativa/representante legal no caso do Primeiro se encontrar incapacitado ou interdito.
2. Relativamente aos produtos a utilizar na prestação de serviço de Centro de Dia:
 - a. Todos os bens/produtos que o cliente pretenda utilizar deverão estar identificados na lista de produtos do cliente.

Artigo 23.º

ACORDO COM O CLIENTE RELATIVAMENTE À GUARDA DA CHAVE DO DOMICILIO (caso se aplique)

1. No ato de celebração de contrato de prestação de serviços de Centro de Dia, o cliente e/ou família/pessoa significativa/representante legal deverão assegurar a entrega de uma copia da chave do domicilio à Direção Técnica e assinar um acordo relativamente à sua guarda.
2. Deverá constar do acordo:
 - a. Responsável pela guarda da chave do domicílio do cliente;
 - b. Níveis de acesso à chave;
 - c. Tempo de vigência da guarda da chave.

Cópia não controlada quando impresso					
Código	Elaborado		Aprovado		
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	Data: 01/04/2015	DIREÇÃO	Data: 20/04/2015	15/37

3. A gestão dos níveis de acesso à chave do domicílio e guarda da mesma será da responsabilidade dos serviços da CPA.
4. No caso de perda da chave do domicílio a CPA ficará responsável por averiguar o sucedido e corrigir a ocorrência tendo em conta o acordado realizado com o cliente.
5. Na cessação do serviço de Centro de Dia da CPA, deverá proceder à entrega da chave ao cliente e/ou família/pessoa significativa/representante legal, no prazo máximo de 3 dias uteis, devendo para o efeito assinar uma declaração de receção da chave do domicílio por cessação da relação contratual.

CAPÍTULO III.

FUNCIONAMENTO

Artigo 24.º

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O Centro de Dia funciona das 08:00 às 18:00.
2. O Centro de Dia pode ainda funcionar, para quem o solicite, em horário alargado, de Segunda a Sexta-feira, das 18:00horas às 20:30 horas.
3. O Centro de Dia funciona todos os dias, à exceção de:
 - a. Sábados, domingos;
 - b. Nos feriados estabelecidos por lei;
 - c. Terça Feira de Carnaval;
 - d. No feriado municipal de Montemor-o-Velho – 8 de Setembro;
 - e. No dia 24 ou 26 de Dezembro;
 - f. No dia 31 ou 2 de Janeiro;
 - g. Outros dias que a Direção da Instituição considere pertinentes e que serão avisados os clientes, atempadamente.
4. O horário de funcionamento dos serviços administrativos é de 2ª. a 6ª. feira, das 09.30 às 13.00 horas e das 14.00 às 17.30 horas.
5. O horário de atendimento do(a) Diretor(a) Técnico(a) estará afixado em local próprio.

Cópia não controlada quando impresso

Código	Elaborado	Aprovado	
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	Data: 01/04/2015	DIREÇÃO
		Data: 20/04/2015	16/37

Artigo 25.º

DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica deste estabelecimento e seus serviços compete a um técnico, nos termos da Portaria 38/2013 de 30 de Janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e transcrito no manual de funções do CPA.
 - a. A Diretor(a) Técnico(a) será responsável pelo funcionamento dos serviços, pela supervisão de todo o pessoal, pela programação de atividades, assim como pelo cumprimento das normas do presente regulamento.
 - b. Ao diretor técnico compete dirigir o Centro de Dia assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria da prestação de cuidados e serviços.
 - c. A Diretor(a) Técnico(a) é substituído(a), nas suas ausências e impedimentos, por um dos elementos do quadro pessoal, a designar pela Direção.
2. Compete, em especial à Diretor(a) Técnico(a) de Centro de Dia:
 - a. Promover reuniões técnicas com o pessoal;
 - b. Promover reuniões com os clientes, nomeadamente para a preparação das atividades a desenvolver;
 - c. Sensibilizar o pessoal face às problemáticas;
 - d. Planificar e coordenar as atividades sociais, culturais e ocupacionais;
 - e. Dirigir o funcionamento do serviço dentro das regras definidas pela Direção da Instituição, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal;
 - f. Criar condições que garantam um clima de bem-estar aos clientes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas.
 - g. Cumprir e fazer cumprir os Regulamentos Internos e código de ética da CPA.

Artigo 26.º

PAGAMENTO DA MENSALIDADE

1. O pagamento das mensalidades e/ou comparticipações é efetuado entre os dias 1 e os dias 10 do mês a que diz respeito;
2. As despesas não contempladas na mensalidade são as seguintes: medicamentos, consultas de especialidade, exames complementares de diagnóstico, taxas moderadoras, acompanhamento a consultas/exames por parte de colaborador da Instituição, descartáveis, material específico de enfermagem, ambulâncias e transporte a consultas

Cópia não controlada quando impresso					
Código	Elaborado		Aprovado		
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	Data: 01/04/2015	DIREÇÃO	Data: 20/04/2015	17/37

médicas, telefonemas, cabeleireiro, pédicure/manicura, produtos de beleza específicos, cafetaria, passeios/entradas culturais e colônias de férias, alojamento temporário, entre outros.

3. A mensalidade e/ou comparticipação familiar, bem como os consumos ou despesas realizadas e naquela não incorporados, deve ser paga mensalmente, contra recibo, nos serviços administrativos da CPA, vencendo a primeira na data de celebração do contrato e respetiva admissão no Centro de Dia, e as restantes a partir do dia 1 até ao último dia 10 de cada mês;
4. O pagamento da comparticipação para além do prazo estabelecido, confere à Instituição o direito de debitar juros legais sobre as importâncias em dívida, acrescidos de cinco pontos percentuais, desde o termo daquele prazo até ao efetivo e integral pagamento;
5. Em caso de ausências de pagamento superiores a 60 dias, a instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente na resposta social de Centro de Dia, até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso;
6. A CPA poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade;
7. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar;
8. Haverá lugar a uma redução de 15% na mensalidade, quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda 15 dias não interpolados;
9. Haverá lugar a uma redução de 25% na mensalidade, quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda os 30 dias não interpolados;
10. Quando a admissão se efetuar a partir do dia 15 de determinado mês, o Cliente pagará 50% do montante mensal calculado.

Artigo 27.º

MODALIDADES DE PAGAMENTO

1. As comparticipações mensais poderão ser pagas na secretaria/serviços administrativos da CPA:
 - a. Por cheque à ordem da CPA;
 - b. Numerário.
2. As comparticipações mensais poderão ainda ser pagas por transferência ou depósito bancário, devendo estarem identificadas com o nome do cliente e o mês correspondente ao pagamento.

Cópia não controlada quando impresso					
Código	Elaborado		Aprovado		
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	Data: 01/04/2015	DIREÇÃO	Data: 20/04/2015	18/37

Artigo 28.º

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES/PREÇÁRIO DE MENSALIDADES

1. A comparticipação familiar é aplicada aos clientes em vaga com acordo de cooperação e determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar de cada cliente;
2. As comparticipações familiares serão atualizadas anualmente, tendo em conta a taxa de inflação, princípio de equidade e sinais exteriores de riqueza e resultam da aplicação do Protocolo de Cooperação em vigor, celebrado anualmente entre o MSSS e a CNIS, o cliente ou o seu representante legal deve entregar até ao dia 15 do mês de Fevereiro do respetivo ano os documentos comprovativos dos seus rendimentos e das suas despesas;
3. As mensalidades fora de acordo de cooperação, são objeto de revisão anual, tendo em conta a alteração do custo médio de cliente, ou caso ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar;
4. As alterações do valor de mensalidade/comparticipações familiares ocorre no mês de Março de cada ano civil;
5. O cliente ou o seu representante legal será avisado da alteração de mensalidade e/ou comparticipação familiar com 30 dias de antecedência ao período de pagamento;
6. A mensalidade/comparticipação familiar é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos;
7. Na situação do cliente ter comparticipações mensais em atraso, será elaborado um relatório pela equipa técnica, onde deverão ser mencionados os motivos da dívida e a possibilidade ou não do cliente a pagar, esse relatório deverá ser analisado em reunião de Direção onde se decidirá pela manutenção ou suspensão dos serviços prestados, neste último caso o cliente será substituído por outro que se encontre em lista de espera;
8. O não pagamento das comparticipações mensais confere o direito à Direção de suspender os serviços ao Cliente ou proceder à sua exclusão da Instituição, mediante aviso em carta registada com aviso de receção, ocorrendo a suspensão ou exclusão 30 dias após a receção deste aviso.
9. O cliente ou seu responsável que não apresentem os documentos necessários para o cálculo, pagarão a mensalidade máxima em vigor para a Resposta Social.
10. Sempre que da análise dos documentos apresentados se verifique que os rendimentos auferidos não são consentâneos com as despesas, nomeadamente em situações de profissões liberais, sócio ou sócio-gerente e trabalhadores por conta própria. Será estipulado um valor para o cálculo da mensalidade, que poderá contemplar o Valor Máximo da Resposta Social.
11. A família e/ou responsável, se a situação económica o permitir, poderão ser chamados a participar nos custos, sempre que a relação rendimento *per capita*/custo real de manutenção da resposta se mostrar insuficiente para o exercício da missão da instituição.

Cópia não controlada quando impresso

Código	Elaborado	Aprovado		
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	Data: 01/04/2015	DIREÇÃO	Data: 20/04/2015
				19/37

Artigo 29.º

CÁLCULO DE MENSALIDADES FORA DE ACORDO

1. Para os clientes não abrangidos por Acordo de Cooperação, a mensalidade deverá respeitar a comparticipação familiar somada à comparticipação financeira da Segurança Social e à eventual comparticipação dos descendentes de 1º. grau de linha reta, ou de outros(s) herdeiros(s) legítimos(s), não devendo exceder o custo médio real do Cliente.
2. O custo médio real do cliente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou do equipamento, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de clientes que frequentam o serviço no mesmo ano;
3. O custo médio real do cliente é atualizado anualmente.

Artigo 30.º

CÁLCULO DE COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR E SERVIÇOS CONTRATUALIZADOS

1. A tabela de comparticipação familiar é calculada de acordo com a legislação em vigor e encontra-se afixada em local visível.
2. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços de Centro de Dia é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “*per capita*” do agregado familiar, distribuído do seguinte modo:
 - 2.1. Base:
 - a. Horário Normal – 40%
 - b. Horário Alargado – 50 %
 - 2.2. Fim-de-semana:
 - a. Fornecimento e apoio na toma das refeições (almoço e lanche) – 10%
 - b. Cuidados de Conforto e Higiene Pessoal – 10%
 - 2.3. A prestação de outros serviços implicará um acréscimo da comparticipação familiar de 10% do rendimento “*per capita*” do agregado familiar.

Artigo 31.º

SERVIÇOS NÃO INCLUIDOS NA COMPARTICIPAÇÃO MENSAL

3. Para além dos serviços supra mencionados, os clientes podem solicitar as seguintes atividades complementares, cujo valor não se engloba na comparticipação mensal:

Cópia não controlada quando impresso					
Código	Elaborado		Aprovado		
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	Data: 01/04/2015	DIREÇÃO	Data: 20/04/2015	20/37

- a. Jantar
 - b. Transporte/Acompanhamento a consultas – segundo tabela em vigor;
 - c. Refeições Fins-de-semana – (caso não pertença a vaga comparticipada) conforme tabela afixada nos serviços administrativos;
 - d. Serviço de Fisioterapia;
 - e. Serviço de Enfermagem;
 - f. Hidroterapia;
 - g. Hidroginástica;
 - h. Férias Organizadas - Colónia de Férias;
 - i. Compra de medicamentos e fraldas;
 - j. Consultas médicas, exames médicos e transportes de ambulância;
 - k. Serviços externos à CPA tais como cabeleireiro, manicure e pedicure, correio, etc.
 - l. Material específico de enfermagem;
 - m. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo
 - n. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;
 - o. Apoio psicossocial;
 - p. Confeção de alimentos no domicílio;
 - q. Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
 - r. Tabuleiro de medicação semanal.
4. O Plano de Atividades e a correspondente programação estarão expostos em local apropriado e visível nas instalações, todavia, os clientes são previamente informados da realização das atividades.
 5. Para requisição de outros serviços, aqui não especificados, deverá consultar o preçário, sendo apenas prestado o serviço depois de assinada a respetiva requisição e aceite, pelo responsável pelo cliente, o valor estabelecido.

Cópia não controlada quando impresso

Código	Elaborado		Aprovado		
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	Data: 01/04/2015	DIREÇÃO	Data: 20/04/2015	21/37

Artigo 32.º

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:
- Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º 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 ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
3. O valor do **rendimento mensal ilíquido** do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos seus elementos;
4. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
- Do trabalho dependente;
 - 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);

Cópia não controlada quando impresso

Código	Elaborado	Aprovado	
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	DIREÇÃO	22/37
	Data: 01/04/2015	Data: 20/04/2015	

- c. De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - d. De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f. Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
 - g. De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
 - h. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);
5. 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 mensal devida pela aquisição de habitação própria;
 - c. Os encargos médios mensais com transportes públicos;
 - d. As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - e. As despesas fixas documentadas a que se referem as alíneas b) e d) do número anterior serão deduzidas no rendimento ilíquido até ao montante da retribuição mínima mensal garantida.
6. Os clientes e seus familiares têm o dever de declarar com verdade e rigor os rendimentos auferidos e as respetivas despesas mensais fixas;
7. A prova de rendimentos declarados e das despesas será feita mediante a apresentação de documentação adequada e credível, designadamente de natureza fiscal;

Cópia não controlada quando impresso

Código	Elaborado		Aprovado		
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	Data: 01/04/2015	DIREÇÃO	Data: 20/04/2015	23/37

8. Sempre que o cliente e o seu agregado familiar não façam prova dos rendimentos declarados ou haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e de despesa, a Direção da CPA, após a efetivação das diligências complementares que considere necessárias, procederá à fixação por presunção do rendimento mensal líquido;
9. As falsas declarações, sem prejuízo do direito de resolução do contrato por parte da CPA, implicam a suspensão do acolhimento do cliente em Centro de Dia até ao efetivo pagamento de todas as quantias que forem devidas.

Artigo 33.º

SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

1. Em caso de vaga em acordo de cooperação o custo de financiamento da resposta social de Centro de Dia é suportado, de forma interdependente e equitativa, pelos clientes e suas famílias, pela própria Instituição e pelo Estado.
 - a. Aos clientes e suas famílias cumpre suportar os encargos do cliente em Centro de Dia, tendo em conta as respetivas possibilidades e a necessidade de incrementar desejáveis mecanismos de solidariedade entre os agregados com mais e com menos recursos.
2. Em caso de vaga fora de acordo, o custo do financiamento da resposta social de Centro de Dia é suportado pelos clientes e/ou suas famílias.
3. Nos casos em que se verifique uma situação de carência económica que impossibilite o cliente de efetuar o pagamento mínimo estipulado, a CPA dará à situação o encaminhamento que melhor se adegue. Este encaminhamento poderá passar pelo seu acolhimento, sem qualquer custo, se assim for avaliado pela equipa da Instituição.
4. À CPA cumpre mobilizar para o serviço de Centro de Dia os recursos próprios disponíveis e aqueles que lhe advenham por virtude da celebração de acordos de cooperação com o Estado ou outras entidades públicas, sociais e privadas, por forma a alcançar a indispensável sustentabilidade financeira do equipamento.

CAPÍTULO IV

SERVIÇOS

Artigo 34.º

SERVIÇO DE ACOLHIMENTO TEMPORÁRIO

1. Em situações especiais, a CPA tem ao dispor dos potenciais clientes um serviço de acolhimento temporário, destinado a satisfazer temporariamente as necessidades de clientes de Centro de Dia que, por qualquer motivo, não

Cópia não controlada quando impresso					
Código	Elaborado		Aprovado		
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	Data: 01/04/2015	DIREÇÃO	Data: 20/04/2015	24/37

possui condições para se manter na sua residência, necessidades estas em que a resposta social de Centro de Dia não é suficiente.

2. Este serviço compreende o alojamento do cliente na sala de acolhimento temporário, sediado no espaço do Centro de Dia, por um período temporário, que pode ir de quinze a trinta dias, sob pagamento de um valor diário a ser efetuado no início da estadia do cliente, tendo já em conta a data de saída.
3. Os horários de funcionamento deste regime de acolhimento temporário, nomeadamente os horários das refeições, das atividades de animação e das visitas, regem-se pelos horários estipulados para a resposta social de ERPI.
4. O cliente beneficia dos seguintes serviços:
 - a. Alojamento;
 - b. Higiene pessoal;
 - c. Alimentação (cinco refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e seia);
 - d. Apoio psicossocial;
 - e. Tratamento de roupa;
 - f. Atividades de animação socioculturais e socioeducativas.

Artigo 35.º

PLANO DE DESENVOLVIMENTO INDIVIDUAL

Para cada cliente é elaborado pela equipa técnica um Plano Individual de Cuidados (PIC), que engloba diferentes domínios de intervenção.

Artigo 36.º

CONFEÇÃO, TRANSPORTE E TOMA DE REFEIÇÕES

1. O Centro de Dia oferece aos seus clientes uma alimentação saudável e equilibrada e adequada.
2. São servidas as refeições contratualizadas entre as cinco refeições diárias: Pequeno-almoço; Almoço, Lanche, Jantar e Ceia.
3. As ementas semanais e os horários das refeições estão afixados em local visível na sede da resposta social de Centro de Dia e apresentadas aos clientes semanalmente.
4. Os clientes que necessitem de dieta devem apresentar uma declaração médica em que seja referido o tipo de alimentos e as quantidades que pode ingerir.

Cópia não controlada quando impresso					
Código	Elaborado		Aprovado		
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	Data: 01/04/2015	DIREÇÃO	Data: 20/04/2015	25/37

5. Quando os clientes necessitem de dieta alimentar prescrita pelo médico, a mesma será de cumprimento obrigatório.
6. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e toma de refeições.
7. As refeições são distribuídas diariamente, da seguinte forma:
 - a. **Pequeno-almoço:** composto por leite/café/chá e pão com manteiga ou bolacha Maria;
 - b. **Refeição Principal (almoço):** composto por sopa, prato de carne/peixe, legumes/salada, pão, fruta/doce e bebida;
 - c. **Lanche:** composto por leite/café/chá e pão com manteiga, fiambre, queijo ou doce;
 - d. **Jantar:** composto por sopa, prato de carne/peixe, legumes/salada, pão, fruta/doce e bebida.
8. Por motivo devidamente justificado, o cliente do Centro de Dia poderá usufruir do fornecimento de refeição no seu domicílio devendo comunicar previamente a sua ausência.

Artigo 37.º

CUIDADOS DE HIGIENE E CONFORTO

1. O Centro de Dia, através de toda a sua equipa, disponibiliza os necessários cuidados de higiene e conforto pessoal aos seus clientes.
2. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
3. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado um serviço, para além dos 4 cuidados básicos.
4. Os cuidados de higiene e conforto estão descritos no Plano Individual de Cuidados do cliente.
5. Sem prejuízo do disposto no número anterior e na medida das capacidades dos clientes, será especialmente incentivada a autossatisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a promover a independência e autonomia individuais e a afirmação pessoal.
6. O custo dos produtos de higiene e de conforto pessoal, designadamente fraldas e especialidades farmacêuticas, é suportado pelos clientes ou pelas respetivas famílias.
7. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

Cópia não controlada quando impresso

Código	Elaborado	Aprovado	
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	DIREÇÃO	26/37
	Data: 01/04/2015	Data: 20/04/2015	

Artigo 38.º

ASSISTÊNCIA CLÍNICA

1. O cliente deverá continuar a usufruir da assistência médica prestada pelos serviços médicos de que habitualmente usufrui (médico de família);
2. Se eventualmente o cliente pretender consultar o médico de família ou outros, recorrer ao posto de análises ou ao Hospital, as despesas e acompanhamento daí decorrentes são da sua inteira responsabilidade;
3. Em caso de deslocação urgente ao Hospital, a CPA advertirá de imediato o familiar responsável para que este, tão rapidamente quanto possível, tome conta da situação;
4. Quanto à medicação prescrita ao cliente, fica a Instituição responsável pela sua administração apenas se solicitado em impresso próprio. A guarda da medicação será da responsabilidade do cliente;
5. A aquisição da medicação é da responsabilidade da família/pessoa significativa caso esta no ato de admissão não se tenha comprometido a assegurar o serviço de aquisição de medicação deverá assinar a declaração de pedido de compra de medicação por parte do CPA.
6. Não é permitido administrar qualquer tipo de medicação sem prescrição médica, salvo situações excecionais em que haja um termo de responsabilidade assinado pelo cliente ou pelo seu responsável;
7. O Centro de Dia procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins de semana, recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários, se necessário.
8. A medicação é organizada semanalmente em tabuleiros próprios, por parte da equipa de enfermagem da CPA, afim de minimizar os riscos de troca e erros de toma, para esse efeito o cliente deverá adquirir um tabuleiro no ato de admissão para a resposta social.

Artigo 39.º

TRATAMENTO DE ROUPAS PESSOAIS

1. No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso diário, exclusivas do cliente.
2. No que concerne às roupas pessoais, os clientes devem seguir as seguintes instruções:
 - a. A roupa pessoal deve estar devidamente marcada pela Instituição, permitindo a respetiva identificação;
 - b. A CPA não se responsabiliza por roupas que não contêm indicações de lavagem;
 - c. A lavagem e o tratamento da roupa pessoal dos clientes, em caso de contratualização do serviço, salvo quando exija técnicas especiais de limpeza, é realizada pelos serviços de lavandaria da Instituição;
 - d. O tratamento de roupa será conforme o descrito no contrato de prestação de serviços.

Cópia não controlada quando impresso					
Código	Elaborado		Aprovado		
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	Data: 01/04/2015	DIREÇÃO	Data: 20/04/2015	27/37

Artigo 40.º

AQUISIÇÃO DE GÉNEROS ALIMENTÍCIO E OUTROS ARTIGOS DE 1.ª NECESSIDADE

1. A aquisição destes artigos será feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
2. Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

Artigo 41.º

APOIO PSICOSSOCIAL

1. O cliente poderá ter acesso a acompanhamento e aconselhamento psicossocial com vista a diminuir os sentimentos de solidão e abandono, por um lado, e promover o seu bem-estar psicológico e social, por outro;
2. O apoio psicossocial é prestado ora por um(a) psicólogo(a) dos quadros da instituição.
3. O requerimento de apoio psicossocial pode ser realizado de forma direta, ou seja, através do pedido pelo próprio cliente, ou indireta, por meio da rede familiar e social, ou ainda por indicação do pessoal em funções no Centro de Dia.
4. Deverá ficar planeado no Plano Individual de Cuidados do Cliente o apoio psicossocial.
5. Por ser um serviço complementar, deverá ser alvo de contratualização.

Artigo 42.º

CONVÍVIO E ANIMAÇÃO

1. O Centro de Dia, por si ou em cooperação com quaisquer Instituições, públicas, sociais ou privadas, procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos seus clientes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio e atividades de animação e de ocupação dos tempos livres;
2. Diariamente, o cliente poderá ter acesso a atividades de animação socioeducativa e cultural promovidas pela Instituição.
3. As atividades de animação têm como objetivos:
 - a. Combater a inatividade;
 - b. Aumentar a autoestima;
 - c. Promover novas competências;

Cópia não controlada quando impresso

Código	Elaborado	Aprovado	
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	DIREÇÃO	28/37
	Data: 01/04/2015	Data: 20/04/2015	



- d. Estimular a socialização;
 - e. Estimular a concentração;
 - f. Encorajar o movimento e o exercício;
 - g. Estimular a memória e a orientação.
4. O Centro de Dia proporciona aos clientes um programa de atividades semanal, escolhido criteriosamente para fomentar e positivar as capacidades de cada um e para exponenciar as relações grupais.

Artigo 43.º

TRANSPORTE

1. O transporte da CPA é prestado de acordo com o estabelecido no Plano Individual do Cliente e é efetuado de acordo com a legislação em vigor.
2. O transporte dos clientes de Centro de Dia é assegurado mediante o funcionamento da resposta social em causa, em dias úteis e excluindo portanto fins-de-semana e feriados, e para assegurar a vinda para a Instituição e o regresso ao seu domicílio.
3. O serviço de transporte é realizado em dias úteis excluindo os fins-de-semana e feriados e com o seguinte horário:
 - a. Início do transporte Domicílio – Centro de Dia: 8h00;
 - b. Início do transporte Centro de Dia – Domicílio: 17h.
4. No caso de o cliente requerer o serviço de jantar, o transporte de regresso será após o mesmo, sendo que, não deve exceder as 20h30.
5. Este serviço é considerado um serviço extra sendo o valor definido, de acordo com o percurso para o domicílio do cliente.
6. O horário de transporte é acordado junto da Técnica Responsável e/ou Diretora Técnica, sendo que o cliente deve cumprir com o horário estabelecido e sempre que exista alguma alteração ao acordado o cliente tem a obrigação de comunicar da Técnica Responsável e/ou Diretora Técnica e o contrário também se aplica no caso da alteração se verificar por parte da própria instituição.
7. Qualquer alteração duradoura, ao horário e/ou morada de receção e entrega dos clientes no Domicílio – Centro de Dia – Domicílio deve ser acordado, por escrito, entre as partes, com antecedência de 15 dias.
8. O colaborador sempre que necessitar de entrar no domicílio do cliente, procede à utilização da campainha, identifica-se, deve dirigir-se ao cliente pelo seu nome, explicando o motivo da referida diligência ao próprio e ao seu familiar ou pessoa significativa no caso deste último se encontrar presente, como por exemplo, para justificando o atraso do cliente no serviço de transporte ou outra situação.

Cópia não controlada quando impresso

Código	Elaborado	Aprovado	
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	DIREÇÃO	29/37
	Data: 01/04/2015	Data: 20/04/2015	

9. Todos os serviços/ocorrências devem ser registados, datados, assinados (cliente/responsável ou colaboradores) e integrados no Processo Individual do cliente.
10. Em situações problemáticas ou em que o serviço não é realizado de acordo com o previsto, deve-se registar a situação, motivo e as ações tomadas ou a tomar e respetivas diligências (medidas corretivas).
11. Na realização dos serviços os colaboradores cumprem os requisitos das normas de higiene e segurança.

Artigo 44.º

PEQUENAS REPARAÇÕES/MODIFICAÇÕES NO DOMICILIO

1. O Centro de Dia, procurará proporcionar a melhoria das condições de vida no domicílio dos clientes e para tal disponibiliza, em casos contratualizados, de um serviço de reparações e modificações.
2. O serviço deverá ser alvo de planeamento prévio acordado com o cliente e/ou responsáveis.
3. As reparações/modificações solicitadas e validadas serão monitorizadas pelos responsáveis da CPA.
4. O custo dos materiais necessários e respetiva mão-de-obra serão suportados pelos clientes ou pelas respetivas famílias, conforme contratualização.

Artigo 45.º

PARTICIPAÇÃO DOS FAMILIARES

1. Os familiares/responsáveis do cliente poderão:
 - a. Participar nas atividades programadas pela Instituição, contribuindo assim para manter uma ligação mais próxima entre a instituição, clientes e familiares;
 - b. Consultar o Plano de Atividades da Resposta Social e dar sugestões, podendo as mesmas serem incluídas no quotidiano dos clientes.
2. A instituição possui um calendário semanal de atividades, aberto à colaboração das famílias/pessoas significativas, a consultar na receção da sede do Centro de Dia e/ou junto da Animadora Socioeducativa que será responsável pelo enquadramento das sugestões apresentadas.

Artigo 46.º

PASSEIOS E EXCURSÕES

1. Os clientes no âmbito de atividades dinamizadas pela CPA serão sempre acompanhados por técnicos e colaboradores, bem como serão disponibilizados os meios de transporte necessários.

Cópia não controlada quando impresso					
Código	Elaborado		Aprovado		
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	Data: 01/04/2015	DIREÇÃO	Data: 20/04/2015	30/37

2. Os clientes e/ou familiares terão conhecimento atempadamente dos mesmos, de forma a manifestar a sua vontade, ou não, em participar
3. Na mesma altura serão informados acerca do custo do passeio.
4. A CPA remete aos seus técnicos a avaliação da participação em atividades fora do seu espaço, de clientes com dificuldade de mobilidade e/ou condicionantes de saúde.
5. Nas atividades promovidas pela CPA no exterior, esta entidade é responsável pelas refeições.

Artigo 47.º

UTILIZAÇÃO DE MATERIAIS OU EQUIPAMENTOS/AJUDAS TÉCNICAS

1. Sempre que seja necessário para a melhoria das condições de vida do cliente, este deverá adquirir materiais/equipamentos necessários ao seu bem-estar conforme indicações dos técnicos responsáveis da CPA.
2. Sempre que seja necessário para a melhoria das condições de vida do cliente e este não tenha capacidade económico-financeira e haja disponibilidade de cedência de colchões especiais ou ajudas técnicas, tais como, cadeira de rodas, andarilhos, bengalas, ou outros materiais por parte da Instituição estes serão concedidos gratuitamente.
 - a. A Instituição não estipulará tempo de utilização, mantendo-se o material e/ou equipamento em posse do cliente até que este o necessite.
 - b. O cliente deverá zelar pela boa conservação do material e /ou equipamento cedido e devolvê-lo nas devidas condições.

CAPÍTULO V.

DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

Artigo 48.º

DIREITOS DOS CLIENTES

1. Aos clientes da resposta social de Centro de Dia da CPA é assegurado um tratamento urbano e com integral respeito pela honra e dignidade pessoais, bem como pela reserva da intimidade privada, particularmente no que se refere à confidencialidade no tratamento dos dados pessoais constantes do processo individual.
2. São direitos dos clientes:

Cópia não controlada quando impresso					
Código	Elaborado		Aprovado		
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	Data: 01/04/2015	DIREÇÃO	Data: 20/04/2015	31/37



- a. Ser respeitado na sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como nos seus usos e costumes;
- b. Receber os serviços solicitados e celebrados em contrato com a CPA de forma a colmatar as suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais com o objetivo de manter ou melhorar a sua autonomia e qualidade de vida;
- c. Ser respeitado nas suas convicções políticas e religiosas;
- d. Exigir qualidade nos serviços prestados;
- e. Permanecer num ambiente equilibrado e harmonioso;
- f. Permanecer num espaço limpo e acolhedor;
- g. Participar nas atividades promovidas pelo Centro de Dia, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h. Apresentar reclamações aos responsáveis devidos;
- i. Igualdade de tratamento independentemente da raça, nacionalidade, sexo, condição social;
- j. Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste regulamento;
- k. A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
- l. Ter acesso ao livro de reclamações.

Artigo 49.º

DEVERES DOS CLIENTES

1. Aos clientes é, em especial, solicitado que:
 - a. Cumprir as regras estabelecidas pelo Regulamento Interno do Centro de Dia;
 - b. Respeitar os colegas e colaboradores da Instituição;
 - c. Utilizar uma linguagem correta e adequada;
 - d. Respeitar as regras básicas de uma boa convivência;
 - e. Satisfazer os custos da prestação, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
 - f. Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, na vida diária do Centro de Dia, numa linha de solidariedade e de manutenção de uma vida ativa;
 - g. Comunicar por escrito à Direção da CPA com quinze dias de antecedência, quando pretender sair para férias.

Cópia não controlada quando impresso					
Código	Elaborado		Aprovado		
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	Data: 01/04/2015	DIREÇÃO	Data: 20/04/2015	32/37

Artigo 50.º

RESOLUÇÃO DE CONTRATO POR PARTE DO CLIENTE

1. Independentemente de justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual da Instituição, por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao contrato por mera declaração dirigida à Direção da CPA, com antecedência mínima de 30 dias.
2. O não cumprimento do prazo implica o pagamento por completo da mensalidade do mês seguinte.

CAPÍTULO VI

INSTITUIÇÃO

Artigo 51.º

RECURSOS HUMANOS

O quadro de pessoal desta organização encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

Artigo 52.º

DIREITOS DA INSTITUIÇÃO

São direitos da entidade gestora do estabelecimento:

- 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 cliente e/ou familiares no ato de admissão;
- d. Fazer cumprir com o que foi acordado na ato de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;

Cópia não controlada quando impresso					
Código	Elaborado		Aprovado		
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	Data: 01/04/2015	DIREÇÃO	Data: 20/04/2015	33/37

- e. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente violem as regras constantes no 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;
- f. Ser ressarcida pelos serviços prestados;
- g. Rescindir unilateralmente o contrato de prestação de serviços, em caso de incumprimento das normas deste Regulamento Interno;
- h. A Instituição reserva o direito de, em situações excecionais tomar as medidas necessárias que garantam a segurança do cliente, salvaguardando sempre o respeito pelos seus direitos e dignidade.

Artigo 53.º

DEVERES DA INSTITUIÇÃO

São deveres da entidade gestora do estabelecimento:

- a. Respeito pela individualidade dos clientes, proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d. Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como, com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e. Prestar os serviços constante deste regulamento interno;
- f. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- g. Manter os processos dos clientes atualizados;
- h. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

Artigo 54.º

JUSTA CAUSA DE SUSPENSÃO OU RESOLUÇÃO DO CONTRATO POR PARTE DA CPA

1. A CPA reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato 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, o são relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição.

Cópia não controlada quando impresso					
Código	Elaborado		Aprovado		
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	Data: 01/04/2015	DIREÇÃO	Data: 20/04/2015	34/37

2. O contrato pode ainda ser suspenso sempre que o cliente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde necessite de cuidados especiais ou seja fator de perturbação do bem-estar dos restantes clientes da Instituição.
3. A decisão de suspender ou resolver o contrato de alojamento é da competência da Direção da CPA, sob proposta da Direção Técnica, após prévia audição do cliente e do respetivo agregado familiar, na pessoa do responsável, devendo ser-lhes notificada.

Artigo 55.º

ABUSOS DE DIREITO, NEGLIGÊNCIA, DISCRIMINAÇÃO E MAUS TRATOS

1. Não são permitidas situações de negligência, abusos de direito, maus-tratos e discriminação por parte de clientes da Instituição, seus familiares, funcionários ou outros colaboradores da Instituição;
2. Serão realizadas periodicamente ações de avaliação interna de forma a analisar o comportamento dos colaboradores e o funcionamento do sistema de gestão de forma a prevenir, verificar e corrigir situações de negligência, abuso de direitos, maus-tratos e discriminação dos clientes;
3. Aquando se suspeite da sua ocorrência será aberto um processo de averiguação, para agir de forma imediata, este procedimento será mediado pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) e pelo Psicólogo da CPA para avaliar a situação, em que serão auscultadas ambas as partes, caso se comprove pela sua ocorrência, dependendo da situação, serão efetuados dois tipos de procedimento:
 - a. Realização de sessões com ambas as partes para informar, formar e apoiar ambas as partes de forma a superar a situação;
 - b. Serão acionados os meios legais, com vista a salvaguardar a integridade, segurança e não discriminação do cliente.
4. O disposto no número anterior contempla ainda situações em que o bom-nome da Instituição, dos serviços que presta ou dos seus colaboradores seja posto em causa de forma pública, sem que se comprovem os fatos.

Artigo 56.º

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos sempre que desejado.

Cópia não controlada quando impresso					
Código	Elaborado		Aprovado		
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	Data: 01/04/2015	DIREÇÃO	Data: 20/04/2015	35/37

CAPÍTULO VII.

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 57.º

DÚVIDAS E OMISSÕES

As dúvidas e omissões deste Regulamento Interno serão resolvidas por maioria em reunião de Direção.

Em caso de eventuais omissões, as mesmas serão supridas pela instituição tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Artigo 58.º

REGULAMENTO INTERNO

Encontrar-se-á exposto nas instalações da Sede da CPA, juntamente com os regulamentos Internos referentes a cada resposta social, podendo ser consultados sempre que seja necessário.

Artigo 59.º

PRODUÇÃO DE EFEITOS E ATUALIZAÇÃO

1. O presente Regulamento Interno após a sua aprovação em Direção, entrará em vigor ao 1.º dia de Maio de 2015.
2. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis do estabelecimento deverão informar e contratualizar 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.
3. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social.
4. A partir da entrada em vigor, apenas poderá ser objeto de atualização e/ou alteração em reunião de direção devidamente convocada para o efeito.

Cópia não controlada quando impresso

Código	Elaborado	Aprovado	
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	DIREÇÃO	36/37
	Data: 01/04/2015	Data: 20/04/2015	

Artigo 60.º

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

Para assegurar o funcionamento e qualidade dos serviços prestados existe um quadro de pessoal, dotado de formação técnica e profissional adequada.

A resposta Social de Centro de Dia tem uma capacidade de 40 clientes com 15 vagas comparticipadas pelo Instituto de Segurança Social.

Este regulamento é válido até nova atualização.

Cópia não controlada quando impresso					
Código	Elaborado		Aprovado		
Revisão 00	DIRETOR DE SERVIÇOS	Data: 01/04/2015	DIREÇÃO	Data: 20/04/2015	37/37