



CENTRO SOCIAL
S. CLEMENTE

Centro Sócio-Cultural e Desportivo de Sande S. Clemente

Regulamento Interno

Resposta Social de

Centro de Dia

Sede

📍 Rua Nossa Senhora da Saúde, nº 91
4805-491 Sande S. Clemente - Guimarães
☎ 253 471 560 / 937 221 713
✉ geral@cscllemente.pt
🌐 www.cscllemente.pt

Creche

📍 Rua Nossa Senhora da Saúde, nº 91
4805-491 Sande S. Clemente - Guimarães
☎ 253 474 560 / 937 221 713
✉ creche@cscllemente.pt
🌐 www.cscllemente.pt

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário

📍 Rua Domingos da Silva, nº 181
4805-490 Sande S. Clemente - Guimarães
☎ 253 470 420 / 937 221 705
✉ erpi@cscllemente.pt
🌐 www.cscllemente.pt



CENTRO SÓCIO-CULTURAL E DESPORTIVO DE SANDE S. CLEMENTE
CENTRO DE DIA
REGULAMENTO INTERNO

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social, designada por Centro Sócio-Cultural e Desportivo de Sande S. Clemente, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Centro de Dia celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Braga, em Setembro de 2008, revisto em Fevereiro de 2019, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

O Centro de Dia (CD) do Centro Sócio-Cultural e Desportivo de Sande S. Clemente rege-se igualmente pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;
- 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 e demais legislação em vigor.

NORMA III

Objetivos 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 da estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV

Objetivos da Resposta Social

Os objetivos do Centro de Dia são:

1. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas idosas e respetivas famílias;
2. Possibilitar a permanência da pessoa idosa no seu meio através da prestação de cuidados básicos, retardando ou evitando a sua institucionalização;
3. Apoiar as pessoas idosas de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar, minimizando as situações de incapacidade física e/ou mental e combatendo o isolamento;
4. Contribuir para a resolução dos problemas que afetam os indivíduos e famílias, no seu meio;

5. Assegurar às pessoas idosas a satisfação das suas necessidades básicas;
6. Colaborar na prestação de cuidados de saúde.

NORMA V

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Centro de Dia do Centro Sócio-Cultural e Desportivo de Sande S. Clemente assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Atividades ocupacionais e lúdicas (festas e passeios, trabalhos manuais, trabalhos de expressão plástica, artes decorativas;
 - b) Refeições e apoio na alimentação, nomeadamente pequeno-almoço, almoço e lanche;
 - c) Acompanhamento médico e de enfermagem na instituição;
 - d) Administração de medicação conforme prescrição médica;
 - e) Cuidados de higiene e de imagem.
2. O Centro de Dia pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:
 - a) Jantar;
 - b) Tratamento de roupas pessoais;
 - c) Transporte;
 - d) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
 - e) Outros, em função das necessidades dos utentes, nomeadamente o grau de dependência (ligeira ou moderada).

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA VI

Condições de Admissão

São condições de admissão no Centro de Dia do Centro Sócio-Cultural e Desportivo de Sande S. Clemente:

1. O CD admite, em vaga comparticipada pela Segurança Social, 10 pessoas idosas de ambos os sexos com 65 anos ou mais que, por razões familiares, de dependência, isolamento, comprovada carência económica, solidão ou insegurança necessitem de apoio social diário;
2. O CD admite, em vaga não comparticipada pela Segurança Social, 5 pessoas idosas de ambos os sexos com 65 anos ou mais que, por razões familiares, de dependência, isolamento, solidão ou insegurança necessitem de apoio social diário;
3. O CD pode admitir pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas e autorizadas pela Segurança Social;
4. O CD admite preferencialmente pessoas idosas residentes na freguesia de S. Clemente de Sande.

NORMA VII

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o candidato deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de candidatura que constitui parte integrante do processo individual, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Documento de Identificação do candidato e do representante legal, quando necessário;
 - 1.2. Cartão de contribuinte do candidato e do representante legal, quando necessário;
 - 1.3. Cartão de beneficiário da Segurança Social do candidato e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas;

- 1.6. Relatório médico, comprovativo da situação clínica do candidato. No caso de estar a tomar medicação regular, no relatório deve constar uma descrição dos medicamentos e respetiva posologia;
 - 1.7. Comprovativo de todos os rendimentos do candidato e do agregado familiar, quando necessário;
 - 1.8. Comprovativo de despesas mensais (renda de casa, medicação crónica e produtos para a incontinência);
 - 1.9. Última declaração do IRS e respetiva nota de liquidação;
 - 1.10. Declaração assinada pelo candidato em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo individual;
 - 1.11. Declaração de bens do candidato emitido pelo serviço de finanças;
 - 1.12. Em caso de dúvidas a Direção poderá solicitar outros documentos comprovativos.
2. O período de candidatura decorre nas instalações do Centro de Dia mediante marcação prévia;
 3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no momento da candidatura.
 4. A Direção da Instituição reserva-se o direito de não aceitar novas candidaturas, caso entenda não ser possível dar resposta a estas novas situações a curto ou médio prazo.

NORMA VIII

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos utentes para vaga participada:

1. Residência na freguesia de S. Clemente;
2. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados básicos à pessoa idosa;
3. Risco de Isolamento social;
4. Comprovada carência económica;
5. Uteute a frequentar outra resposta social da Instituição.

NORMA IX

Decisão de Admissão

1. Recebida a candidatura, em caso de disponibilidade de vaga, a mesma é analisada pela Equipa Técnica a quem compete elaborar a proposta de admissão utilizando para o efeito o relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos;
2. A decisão de admissão do candidato compete à Direção da Instituição;
3. Será dado conhecimento da decisão no prazo máximo de 5 dias úteis;
4. Em caso de admissão, deverá ser paga a primeira mensalidade relativa aos serviços acordados, e o Contrato de Prestação de Serviços deverá ser celebrado num prazo máximo de 15 dias;
5. Caso a admissão não se realize apenas por falta de vaga, o utente fica inscrito e o processo arquivado na lista de candidatos.

NORMA X

Acolhimento dos Novos Uteutes

No momento da admissão:

1. Há uma reunião com o novo utente e seu familiar/representante e a Equipa Técnica do CD. Nesta reunião são feitas as devidas apresentações, define-se o Plano Individual de Cuidados e inicia-se o Programa de Acolhimento Inicial. São também retiradas todas as dúvidas que o utente e/ou família ou representante ainda possam ter;
2. É aberto o Processo Individual do Uteute, ao qual é atribuído um número de identificação;
3. O utente, família e/ou representante entrega um relatório médico que descreva o seu historial clínico, assim como uma fotocópia do cartão de utente e a sua medicação e respetiva prescrição;
4. É assinado o Contrato de Prestação de Serviços que regula a relação entre o utente e a instituição;

5. É entregue uma fotocópia do Regulamento Interno do CD;
6. Com base nos hábitos e interesses do utente delinea-se um plano de atividades para o mesmo;

NORMA XI

Processo Individual do Utente

O Processo Individual do Utente, que é guardado no gabinete da Direção Técnica respeitando as regras da confidencialidade, contém os seguintes elementos:

1. Ficha de Inscrição;
2. Os documentos descritos na norma VII;
3. Ficha de Avaliação Diagnóstica;
4. Contrato de Prestação de Serviços;
5. Plano Individual de Cuidados;
6. Programa e Relatório de Acolhimento Inicial;
7. PDI (Plano de Desenvolvimento Individual).

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

1. O Centro de Dia do Centro Sócio-Cultural e Desportivo de Sande S. Clemente está sediado na Rua Domingos da Silva, nº 181, na freguesia de S. Clemente de Sande, concelho de Guimarães.

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

1. O CD presta serviço todos os dias úteis do ano das 08.00 às 18.30, exceto dia 24 e 31 de Dezembro, terça-feira de carnaval, e dos dias 15 a 31 de Agosto.

NORMA XIV

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado até ao dia 10 de cada mês na secretaria da Instituição das 09.30 às 18.00, ou, em alternativa, por transferência bancária;
2. No ato é entregue uma fatura/recibo de comprovativo de pagamento;
3. No caso de atraso no pagamento da mensalidade aplica-se taxa de juro de 5%. No caso de incumprimentos superiores a dois meses, a Direção da Instituição reserva-se o direito de denunciar o contrato;
4. O pagamento de outras atividades ou serviços não contratualizados é efetuado após a realização dos mesmos.

NORMA XV

Cálculo do rendimento *per capita*

1. A tabela de participações familiares, para vaga participada, é calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível;
2. 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:

C= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

3. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de fato há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
- g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);

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 devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares;
6. A participação familiar mensal 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. As participações serão revistas no início de cada ano civil, tendo em consideração as alterações ocorridas nos rendimentos ou a taxa de inflação em vigor. No mês de janeiro deverão ser entregues os comprovativos de rendimentos atualizados, bem como as despesas de medicação e fraldas/pensos;
8. O valor da participação familiar em vaga não participada pela Segurança Social é de livre fixação e estipulada anualmente pela Direção do Centro Sócio-Cultural e Desportivo de Sande S. Clemente, e compete à Direção a decisão da sua admissão;
9. As alterações à participação devem ser comunicadas ao utente, família ou representante com uma antecedência de 15 dias. As alterações terão efeito a partir do mês de Fevereiro de cada ano civil.

NORMA XVI

Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades

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

Cuidados e serviços previsto na norma 5	Dias úteis
Jantar	Acresce 5%
Dependência moderada	Acresce 10%

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA XV é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
3. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
- b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de participação até ao limite da participação familiar máxima;
4. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

NORMA XVII

Montante e Revisão da Participação Familiar

1. A participação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente do ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano, atualizado de acordo com o índice de inflação;

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

NORMA XVIII

Descontos

1. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
2. No mês de Agosto, no período de 15 a 31, caso o serviço encerre por iniciativa da Direção da Instituição, haverá lugar a uma redução de 40% na mensalidade.

NORMA XIX

Refeições

1. O serviço de alimentação contempla o pequeno-almoço, almoço e lanche;
2. As refeições referidas no ponto anterior serão disponibilizadas ao Utente de acordo com as suas necessidades;
3. As ementas são elaboradas por uma nutricionista no sentido de providenciar uma alimentação adequada, saudável e variada. As ementas serão afixadas, semanalmente, em local visível, podendo ser consultadas pelo utente, família e/ou representante;
4. A alimentação será ajustada a alergias alimentares, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta especial, desde que seja dada indicação médica nesse sentido e seja entregue uma fotocópia da prescrição médica à Direção Técnica.

NORMA XX

Cuidados de Higiene e Imagem

1. O CD disponibiliza os necessários cuidados de higiene e imagem aos seus utentes;
2. Os cuidados de higiene e imagem estão descritos no Plano Individual de Cuidados e Higiene Pessoal;
3. Sem prejuízo do número 1 e na medida das capacidades do utente, será incentivada a auto-satisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a manter a autonomia e a destreza, sempre que possível.

NORMA XXI

Atividades de animação Sociocultural

1. Existe um Plano Anual de Atividades para o CD, elaborado no início de cada ano civil, formulado de acordo com o Plano de Ação da Instituição, sujeito à aprovação da Direção da Instituição e aprovado em Assembleia Geral;
2. Estas atividades, que estão mais descritas na Norma V, visam promover a qualidade de vida do utente e a sua participação em atividades que promovam a comunicação, convivência e a ocupação dos tempos livres, assim como as ligações intergeracionais com utentes de outras respostas sociais.

NORMA XXII

Passeios ou Deslocações

1. O desenvolvimento de passeios/deslocações é da responsabilidade da Animadora Sociocultural, com o conhecimento e aprovação da Direção Técnica;
2. Os passeios/ deslocações dos utentes serão previamente comunicados aos próprios para que se pronunciem sobre a sua participação ou não nos mesmos, e caso se justifique, será também comunicado ao familiar responsável ou representante do utente;
3. O transporte é assegurado pela Instituição, sendo sempre os utentes acompanhados por funcionárias e pela Animadora Sociocultural e/ou elementos da Equipa Técnica;
4. Em casos específicos, a Instituição poderá promover passeios cujo custo serão suportado pelo utente.

NORMA XXIII

Tratamento de roupas

As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, e casa de banho, exclusivas do utente.

NORMA XXIV

Serviço de saúde e de enfermagem

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são de responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente. Os utentes do CD podem, no entanto, utilizar os serviços médicos e de enfermagem que a Instituição providencia sempre que deles necessitarem. Porém, os gastos com material de enfermagem específico deverão ser suportados pelo utente;
2. Os utentes desta resposta social devem ser acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico pelos seus familiares/responsáveis;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis, centro de saúde ou hospital.

NORMA XXV

Administração de medicação conforme prescrição médica

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O CD 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.

NORMA XXVI

Cedência de ajudas técnicas

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

NORMA XXVII

Transporte

O CD faculta serviço de transporte aos seus utentes do seu domicílio até à Instituição e da Instituição até ao domicílio, desde que a distância a percorrer não exceda um raio de 5 km.

NORMA XXVIII

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal do CD 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/normativos em vigor.

NORMA XXIX

Direção Técnica

1. A Direção Técnica do CD é assegurada por um técnico com formação académica, cujo nome e formação se encontra afixado em lugar visível;
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos por outro técnico da Instituição.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA XXX
Direitos dos Utentes

Constituem direitos dos utentes do CD:

1. Igualdade de tratamento independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
2. Respeito pela sua dignidade, identidade pessoal e reserva da intimidade, da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
3. Condições para manter a sua higiene pessoal assim como ver assegurada a disponibilização de refeições adequadas à sua situação médica;
4. Ter acesso a todos os serviços disponibilizados pelo CD, descritos na norma V e a todas as atividades, sempre que as suas condições físicas e psicológicas o permitam;
5. A um tratamento personalizado por parte dos funcionários, do pessoal técnico e da Direção da Instituição;
6. Liberdade de culto e de expressão;
7. Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento Interno;
8. Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
9. Ter acesso ao livro de reclamações e sentir-se à vontade para apresentar reclamações sobre os serviços prestados quer verbalmente (junto da Direção Técnica ou Direção da Instituição), quer por escrito na “Caixa de Sugestões e Reclamações” da Instituição;
10. Confidencialidade no tratamento das informações do processo individual.

NORMA XXXI
Deveres dos Utentes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os utentes do CD têm ainda os seguintes deveres:

1. Cumprir as normas da Instituição de acordo com o estipulado neste Regulamento;
2. Pagar pontualmente, até ao dia 10 (dez) de cada mês, a comparticipação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do utente;
3. Avisar com a antecedência devida a ausência temporária dos serviços;
4. Respeitar e tratar com educação todos os utentes, colaboradores e dirigentes da Instituição;
5. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde, principalmente quando este pode prejudicar os colaboradores (por exemplo, doenças infecto-contagiosas);
6. Manter sempre os seus dados atualizados, particularmente no que respeita a contatos telefónicos e moradas, bem como atualizar os contatos e moradas dos familiares e/ou representantes;
7. Respeitar e cumprir o horário de funcionamento da Resposta Social, assim como os horários estabelecidos para os serviços;
8. Não ter comportamentos de risco que coloquem em perigo os restantes utentes e colaboradores;
9. Respeitar os serviços prestados e não difamar o bom-nome da Instituição;
10. Zelar pela conservação do material da Instituição que utilizar.

NORMA XXXII
Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

1. A lealdade e respeito por parte dos utentes, família e/ou representante;
2. Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
3. Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
4. Gerir o pessoal, nomeadamente escalas de serviços, tendo em consideração a conveniência para os serviços;

5. Ver respeitado o seu património;
6. À Instituição é reservado o direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda o bom relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição;
7. Alterar o Regulamento Interno e regras de funcionamento, sempre que se justifique, dando o posterior conhecimento ao utente, família ou representante;
8. Elaborar o Plano Individual de Cuidados e o Plano de Atividades Socioculturais e alterá-los de acordo com as necessidades de ambas as partes;
9. Proceder à cobrança coerciva de dívidas;
10. Imputar ao utente, familiar ou representante as despesas inerentes aos danos e/ou prejuízos provocados voluntariamente pelo utente.

NORMA XXXIII **Deveres da Instituição**

São deveres da Instituição:

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
2. Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos utentes;
3. Garantir aos utentes a sua individualidade e privacidade;
4. Conservar os processos individuais organizados e reservados, preservando a sua confidencialidade;
5. Possuir livro de reclamações;
6. Proporcionar atividades tendo em conta o interesse e pertinência para o utente;
7. Contratar pessoal com formação adequada à prestação de serviços;
8. Proporcionar formação contínua aos colaboradores para que estes possam atualizar conhecimentos e melhorar a prestação de serviços;
9. Sinalizar às entidades competentes situações de negligência e maus-tratos de utentes;
10. Dar resposta às reclamações, em tempo útil, de acordo com a gravidade da situação;
11. Averiguar, sempre que se justifique, a veracidade das informações prestadas referentes ao agregado familiar.

NORMA XXXIV **Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, no ato de admissão será celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços entre o representante legal da Direção da Instituição, o utente e o seu familiar/representante.

NORMA XXXV **Cessação da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente**

1. Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por iniciativa do utente;
2. A intenção de rescisão deve ser comunicada à Direção Técnica, sempre que possível por escrito, com uma antecedência mínima de 30 dias.

NORMA XXXVI **Cessação da Prestação de Serviços por Fato Não Imputável ao Prestador**

Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por iniciativa do prestador de serviços quando:

- a) Ocorra o incumprimento das cláusulas contratuais;
- b) Haja o falecimento do utente;
- c) O utente se ausente por um período superior a 30 dias, sem justificação atendível;

- d) Se verifique o incumprimento do Regulamento Interno da Resposta Social;
- e) Haja reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos colaboradores e da própria Instituição. A rescisão do contrato ocorrerá após averiguação dos fatos e implicará a abertura de processo de inquérito a decorrer nos termos legais;
- f) Sejam detectadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados;
- g) Ocorram irregularidades, que após deliberação da Direção, sejam consideradas como prejudiciais ao bom funcionamento da Resposta Social.

NORMA XXXVII

Livro de Reclamações

Os termos da legislação em vigor, o CD do Centro Sócio-Cultural e Desportivo de Sande S. Clemente possui um livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria do estabelecimento sempre que desejado.

NORMA XXXVIII

Livro de Registo de Ocorrência

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção/Coordenação Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao CD.

Norma XXXIX

Gestão da Prevenção de situações de negligência/maus tratos

1. No sentido de prevenir a ocorrência de situações de negligência/maus tratos, sempre que possível o CD deve proceder a uma avaliação interna do comportamento dos seus colaboradores e sistema de gestão;
2. De acordo com os resultados, poderá desenvolver, entre outras, as seguintes acções:
 - a) Avaliar a sensibilidade dos colaboradores para esta problemática;
 - b) Identificar as necessidades de formação dos colaboradores para a problemática e promover a sua participação em acções de formação;
 - c) Realizar projectos que qualifiquem os serviços;
 - d) Identificar boas práticas que previnam situações de violência institucional e sejam disseminadas pelos colaboradores e processos de gestão;
 - e) Assegurar a rotação regular dos colaboradores perante tarefas mais pesadas ou difíceis, com vista a reduzir os riscos de *burnout*.

Norma XL

Gestão da Ocorrência de incidentes críticos/negligência/maus tratos

1. Sempre que ocorra um incidente crítico ou seja detetada uma situação de negligência, abuso de direitos ou maus tratos ao utente, esta devem ser registadas na Ficha de Ocorrência de Incidentes Críticos/Violência por parte do técnico que observou, ou a quem foi relatado o incidente, posteriormente arquivada no processo Individual do utente;
2. Em caso de se tratar de situações de negligência, abusos de direitos e maus tratos ao utente de por parte dos colaboradores ou outros afetos ao CD, o Diretor Técnico deve auscultar todas as partes envolvidas, garantir que os direitos do utente não são postos em causa neste processo e acionar junto dos colaboradores, ou outros, os mecanismos de sanção previstos, de acordo com cada situação. Este processo deverá ser registado na Ficha de Avaliação de Ocorrência de Incidentes Críticos/Violência;
3. Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos e maus tratos ao utente por parte das pessoas que lhe são próximas, os colaboradores devem informar o Diretor Técnico. Este último deve avaliar a

situação em causa, auscultando o utente e seu familiar/representante. De acordo com a situação, o Diretor Técnico deve informar, formar e apoiar o utente e a pessoa de referência a superar a situação ou, em casos extremos, acionar os meios legais ao dispor, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do utente. Este processo deverá ser registado na Ficha de Avaliação de Ocorrência de Incidentes Críticos/Violência.

Norma XLI

Gestão de reclamações informais/sugestões

1. O CD tem implementado um processo de gestão de reclamações/sugestões informais pelo que qualquer reclamação/sugestão pode ser apresentada:
 - a) À Direção Técnica que a regista na "Ficha de Não Conformidade", faz as correções, se possível e dá seguimento ao procedimento;
 - b) Em impresso próprio que se encontra na entrada do estabelecimento e que poderá ser depositado na caixa de sugestões.
2. O utente ou seu familiar/representante que fez a sugestão/reclamação, deverá ser informado, no prazo de 5 dias úteis, a contar da data de apresentação da sugestão/reclamação que a mesma foi recebida e registada e que está a ser analisada;
3. No prazo de 10 dias úteis, a contar da data referida no número anterior, o utente ou seu familiar/representante será informado, por escrito, sobre a decisão tomada pela Direção Técnica e Direção da Instituição em relação à mesma e os procedimentos adoptados para a sua resolução.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XLII

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis pelo CD deverão informar os utentes 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 deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XLIII

Integração de Lacunas

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

NORMA XLIV

Entrada em Vigor

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção em 16/11/2021, apresentado à Assembleia Geral em 28/11/2021, e entra em vigor na mesma data.

Peç¹ A Direção

Peç¹ A Direção