



Este  
*[Handwritten signature]*

## REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

### Resposta de “Centro de Dia”

#### Índice

<u>DISPOSIÇÕES GERAIS</u> .....	3
<u>Âmbito de Aplicação</u> .....	3
<u>Legislação Aplicável</u> .....	3
<u>Objetivos do Regulamento</u> .....	3
<u>DA INSTITUIÇÃO</u> .....	3
<u>Missão</u> .....	3
<u>Visão</u> .....	4
<u>Valores</u> .....	4
<u>Horário de Funcionamento</u> .....	<b>Erro! Marcador não definido.</b>
<u>REGRAS DE FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE DIA</u> .....	5
<u>Capacidade Instalada</u> .....	<b>Erro! Marcador não definido.</b>
<u>Destinatários e Objetivos</u> .....	5
<u>Prestação de Cuidados e Serviços</u> .....	6
<u>PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES</u> .....	7
<u>Condições de Admissão</u> .....	7
<u>Critérios de Prioridade</u> .....	8
<u>Processo de Inscrição</u> .....	8
<u>Processo de Admissão</u> .....	9
<u>Contrato de Prestação de Serviços</u> .....	9
<u>Processo Individual do Cliente</u> .....	10
<u>Acolhimento dos novos clientes</u> .....	11
<u>Depósito e Guarda dos Bens do Cliente</u> .....	11
<u>Cessação da Prestação de Serviços</u> .....	11
<u>Comunicações e notificações</u> .....	12
<u>COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR</u> .....	12
<u>Comparticipação Familiar</u> .....	12
<u>Cálculo do Rendimento Per-Capita</u> .....	12



<u>Tabela de Comparticipação e Precário</u> .....	14
<u>Pagamento</u> .....	15
<b>DIREITOS E DEVERES</b> .....	15
<u>Direitos e Deveres dos Clientes</u> .....	15
<u>Direitos e Deveres da Instituição</u> .....	16
<b>DO PESSOAL</b> .....	17
<u>Quadro de Pessoal</u> .....	17
<u>Direção Técnica</u> .....	17
<u>Conteúdos Funcionais do Quadro de Pessoal</u> .....	17
<u>Direito e Deveres Gerais dos(as) Colaboradores(as)</u> .....	19
<b>DISPOSIÇÕES FINAIS</b> .....	20
<u>Sanções e Procedimento</u> .....	20
<u>Livro de reclamações</u> .....	21
<u>Livro de Registo de Ocorrências</u> .....	21
<u>Integração de Lacunas</u> .....	21
<u>Alteração, Revisão e Aprovação do Regulamento Interno</u> .....	21
<u>Entrada em Vigor</u> .....	21
<b>ANEXOS</b> .....	23
<u>CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA RESPOSTA SOCIAL DE CENTRO DE DIA</u> .....	24
<u>COMPROVATIVO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS</u> .....	<b>Erro! Marcador não definido.</b>
<u>DECLARAÇÃO – CONFIDENCIALIDADE DO PIC</u> .....	<b>Erro! Marcador não definido.</b>
<u>DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO</u> .....	<b>Erro! Marcador não definido.</b>



*Handwritten signature in blue ink.*

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Artigo 1º**  
**Âmbito de Aplicação**

A Associação Centro de Dia da Freguesia de Fátima (doravante designada de ACDFF) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública, com acordo de cooperação para a resposta de Centro de Dia celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Santarém, em 01/09/2007, cujos Estatutos foram aprovados em Assembleia Geral a 04/11/2015, rege-se pelas normas estabelecidas no presente Regulamento Interno e demais legislação aplicável.

**Artigo 2º**  
**Legislação Aplicável**

A ACDFF rege-se pelo estipulado, designadamente:

- 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, republicada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho – Regula o Regime Jurídico de Cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Decreto-lei nº 33/2014, de 4 de março – Define o Regime Jurídico de Instalação, Funcionamento e Fiscalização dos Estabelecimentos de Apoio Social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- d) Protocolo em vigor;
- e) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- f) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- g) Regulamento Geral de Proteção de Dados, de 25 de Maio de 2018.

**Artigo 3º**  
**Objetivos do Regulamento**

O presente regulamento tem como objetivos, designadamente:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados, bem como estabelecer os deveres dos mesmos;
- b) Promover o cumprimento dos deveres da Instituição e salvaguardar os direitos da mesma;
- c) Assegurar a informação necessária e o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento prestador de serviços para uma adequada prestação dos mesmos e satisfação plena dos clientes

**CAPÍTULO II**  
**DA INSTITUIÇÃO**

**Artigo 4º**  
**Missão**



*Sele*  
*[Handwritten signature]*

“AGIR E INTERVIR PARA INCLUIR” é a missão da Instituição, no sentido de dar resposta às diferentes necessidades da pessoa e comunidade vulnerável, procurando o seu bem-estar físico,

psíquico e social, contribuindo para a sua inclusão na sociedade, bem como, para o desenvolvimento do seu Projeto de Vida, seguindo políticas e orientações, tanto nacionais como internacionais, privilegiando o trabalho em rede numa equipa multidisciplinar.

#### **Artigo 5º**

##### **Visão**

A ACDFP pretende ser uma Instituição de referência nacional distinguindo-se pelos cuidados prestados, a todos os clientes que a procuram, em qualquer etapa da vida, contribuindo para que as pessoas vivam com mais dignidade, numa sociedade mais justa e acreditando que, com um trabalho social eficiente, de toda a equipa, se consiga a inclusão eficaz na comunidade, contribuindo para a justiça social.

#### **Artigo 6º**

##### **Valores**

A ACDFP tem como valores essenciais:

##### **1. Cooperação:**

- a. Trabalhar por um objetivo comum;
- b. Trabalhar com empenho e entreatuda pelas causas da Instituição.

##### **2. Responsabilidade:**

- a. Prestar serviços aos clientes adequados às suas necessidades e expectativas;
- b. Ser solidário com as equipas de trabalho, apoiando os colegas nas suas necessidades profissionais;
- c. Ser capaz de prever, decidir e assumir as consequências dos seus atos;
- d. Adotar uma conduta eficiente e eficaz cumprindo as suas responsabilidades com rigor para com os clientes, equipas e Instituição, de forma rentável e com uma utilização eficiente dos recursos.

##### **3. Alegria:**

Criar um bom ambiente de trabalho, um bom relacionamento com os clientes e de bem-estar.

##### **4. Inovação e Criatividade:**

- a. Ser pioneiros nas práticas e projetos;
- b. Ser determinados na nossa conduta;
- c. Ser referenciados e distinguidos pela comunidade, nos serviços prestados.

##### **5. Confidencialidade:**

- a. Respeitar a confidencialidade e sigilo das práticas e informações respeitantes à Instituição;
- b. Respeitar o direito à privacidade e confidencialidade dos clientes, devendo o contacto com os mesmos pautar-se pela máxima discrição e cautela na forma, conteúdo e meios utilizados para a transmissão de informações;
- c. Não revelar ou utilizar informações sobre factos e pessoas, a não ser mediante autorização expressa ou nos casos previstos na lei.

##### **6. Honestidade:**

- a. Ser íntegro na conduta, não recebendo de terceiros qualquer participação monetária ou favor que leve, a quem o presta, a criar expectativas de favorecimento nas suas relações com a Instituição;
- b. A conduta deverá pautar-se pela verdade.

##### **7. Imparcialidade:**



Este  
17

- a. Respeitar as pessoas (clientes e colaboradores) na sua individualidade e identidade;
- b. Não ter em conta interesses pessoais no exercício da nossa prática;
- c. Agir de forma neutra, totalmente independente de interesses políticos, económicos, religiosos ou da raça, etnia, sexo e idade, respeitando o princípio da igualdade.

**8. Integridade:**

- a. Não exercer fora da Instituição atividades profissionais paralelas que, de alguma forma, colidam com as prestadas pela Instituição;
- b. Ser leal para com os clientes, colaboradores e direcção;
- c. Ser justos e respeitadores.

**9. Solidariedade:**

Ser solidários na intervenção proporcionando às pessoas de risco social a sua autonomia, sustentabilidade e integração social.

**CAPÍTULO III**

**REGRAS DE FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE DIA**

**Artigo 7º**

**Capacidade Instalada**

A capacidade do Centro de Dia é de 45 utentes, sendo 42 acordados com o Centro Distrital da Segurança Social de Santarém.

**Artigo 8º**

**Horário de Funcionamento**

1. A ACDFP funciona todos os dias úteis das 08h00m às 17h30m.
2. Alguns serviços prestados em Centro de Dia poderão ser prestados ao fim-de-semana e feriados, de acordo com as necessidades e pedido dos clientes.
3. A Instituição encerra no dia 1 de janeiro, domingo de Páscoa e dia 25 de Dezembro.
4. Os serviços administrativos funcionam de segunda a sexta-feira, das 9h00m às 13h30m e das 14h30m às 17h30m.
5. O horário de funcionamento da Direcção Técnica é das 8h às 13h30, devendo ser flexível e adaptável às necessidades da Instituição, do cliente, familiar e/ou pessoa responsável, bem como da comunidade em geral.
6. Para efeitos de atendimentos presenciais, deverá ser efetuada uma marcação prévia entre as partes.

**Artigo 9º**

**Destinatários e Objetivos**

1. São destinatários do Centro de Dia qualquer pessoa e ou família que se encontre em domicílio, numa situação de dependência física, temporária ou permanente, numa situação de exclusão social grave e insuficiência económica que impeça a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização de atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.
2. O Serviço de Centro de Dia é uma resposta social que consiste na prestação de um conjunto de serviços e cuidados individualizados e personalizados nas instalações da Instituição, sitas na Avenida Principal, nº 75, em Boleiros, aos destinatários referidos no número anterior, com os seguintes objetivos:
  - a. Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, prevenindo uma institucionalização desnecessária;



Handwritten signature and number 107.

- b. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos clientes e famílias com a prestação de um conjunto de serviços e cuidados adequados às suas necessidades, acautelando crises e deterioração da situação do pessoal e familiar;
- c. Proporcionar um apoio personalizado aos clientes e famílias de forma a criar condições facilitadoras de desenvolvimento global, estabilidade emocional e vivência social;
- d. Promover contatos familiares e sociais, facilitar o acesso aos serviços da comunidade e potenciar a integração social desejável;
- e. Promover um ambiente de segurança física e afetiva no sentido de acautelar acidentes e quedas, o isolamento e qualquer outra forma de mau trato;
- f. Contribuir para a construção de um envelhecimento ativo e participativo em que a autonomia e poder de decisão seja devidamente evidenciada.

#### Artigo 10º

##### Prestação de Cuidados e Serviços

1. A resposta de Centro de Dia prevê a prestação dos seguintes serviços nos dias úteis:
  - a. **FORNECIMENTO DE REFEIÇÕES:**
    - i. Pequeno-almoço, almoço e lanche, respeitando as dietas com prescrição médica;
    - ii. Sempre que se justificar será feito um acompanhamento ou apoio mais personalizado;
    - iii. A ementa é afixada em local visível e adequado na sede da Instituição;
    - iv. As dietas ou restrições alimentares deverão ser remetidas à Instituição logo que possível e de acordo com o previsto nos artigos 16.º, n.º 5 e 20.º.
  - b. **CUIDADOS DE HIGIENE E CONFORTO PESSOAL:**
    - i. A prestação deste serviço dependerá das necessidades do cliente;
    - ii. Poderá a higiene ser semanal ou diária, até duas vezes por dia, de manhã e de tarde, caso o cliente use fralda ou penso, ou esteja numa situação mais dependente.
  - c. **TRANSPORTE:**
    - i. Da morada do cliente para a Instituição, no período da manhã, inicia-se às 08h00m e termina aproximadamente às 09h30m;
    - ii. Da Instituição para a morada do cliente, no período da tarde tem início às 16h30 e termina às 17h30.
  - d. **ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO:**
    - i. A animação, lazer e cultura é implementada com base no Plano Anual de Atividades da Instituição, aprovado pela Direção vigente;
    - ii. Os clientes serão devidamente informados das atividades a desenvolver e poderão participar sempre que o desejarem;
    - iii. Algumas atividades poderão ter um custo extraordinário, informação que será previamente alertada através da comunicação disponível e prevista no artigo 20.º;
  - e. **ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS:** é responsabilidade da Instituição a administração da medicação durante as refeições e nos períodos em que os clientes se encontram a frequentar a Instituição e aos fins-de-semana, nas situações que as refeições sejam da responsabilidade da Instituição, devidamente acompanhadas pelas equipas;



*Coste*  
*17*

2. O Centro de Dia assegura ainda, sempre que o cliente não tenha autonomia suficiente e haja manifesta inexistência de suporte familiar ou comunitário, os seguintes serviços durante os dias úteis:
  - a. **JANTAR:** nos cinco dias úteis da semana;
  - b. **HIGIENE HABITACIONAL:** arrumação e limpeza das divisões da residência, estritamente necessária e utilizadas pelo cliente;
  - c. **TRATAMENTO DE ROUPA:** roupas de uso pessoal, roupa de cama e atalhados de casa de banho, exclusivas do cliente;
3. O cliente pode ainda assegurar os seguintes serviços, durante os dias úteis:
  - a. Aquisição de bens e géneros alimentares;
  - b. Pagamento de serviços diversos;
  - c. Acompanhamento a serviços da comunidade, essenciais para o cliente;
  - d. Apoio médico;
  - e. Apoio psicossocial;
  - f. Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia designadamente cedência de ajudas técnicas;
4. Relativamente aos serviços das alíneas c), d), e) e f) do nº 3 a Instituição recorrerá, sempre que possível, aos serviços existentes na comunidade.
5. Aos serviços indicados nos números anteriores, aplica-se a tabela de comparticipação constante do artigo 23º, conforme o tipo, número de serviços contratados e comparticipação a aplicar.
6. Aos clientes identificados no número dois, podem ainda ser assegurados os seguintes serviços extraordinários, aos fins-de-semana e feriados:
  - a. Almoço;
  - b. Jantar;
  - c. Almoço e jantar;
  - d. Higiene pessoal;
7. Relativamente aos serviços mencionados no número anterior, será aplicado pela Instituição um valor extraordinário, conforme o tipo, número de serviços e preçário constante do artigo 23º e devidamente afixada em local próprio.

#### **CAPÍTULO IV**

#### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **Artigo 11º**

#### **Condições de Admissão**

1. São condições de admissão do cliente:
  - a. Ser um indivíduo que se encontre em situação de dependência física e ou psíquica, de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pelo Centro de Dia;
  - b. Subsista livre vontade do cliente e ou seus familiares (condição indispensável);
  - c. Existam razões fundamentadas que permitam a manutenção do cliente no domicílio, designadamente a existência de infra-estruturas e de condições mínimas asseguradas de habitabilidade;
  - d. Ter, sempre que possível, uma rede de apoio informal que permita a sua permanência em domicílio. Não havendo, cabe à Instituição tentar encontrar solução adequada.

#### **Artigo 12º**



*Handwritten signature and scribbles in blue ink.*

1. A admissão de clientes será feita de acordo com os seguintes critérios:
  - a. Qualquer indivíduo em situação de emergência social, exclusão social, carência económica grave e em risco de degradar o seu processo de vida saudável, a sua condição humana, pessoal, familiar, comunitária e económica;
  - b. Inexistência de suporte familiar e ou rede de apoio informal;
  - c. Grau de dependência;
  - d. Frequentar outras respostas sociais da Instituição;
  - e. Ser familiar direto de cliente da Instituição;
  - f. Residir em Fátima;
2. Na aplicação destes critérios deve entender-se que o Centro de Dia procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos sociais economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos estatutos e regulamentos.
3. A admissão será efetuada em função do número de vagas existentes e de acordo com os critérios de prioridade definidos nos pontos anteriores.

#### **Artigo 13º**

#### **Processo de Inscrição**

1. A organização do processo de inscrição destina-se a estudar a situação sócio económica do indivíduo, bem como, informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas, princípios e valores da Instituição.
2. A candidatura dos interessados deverá ser feita em sede própria na Instituição.
3. O indivíduo e ou família deverá dirigir-se ao Diretor(a) Técnico(a) do Centro de Dia, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual.
4. Aquando da inscrição, o cliente deverá entregar cópia dos seguintes documentos:
  - a. Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão, bem como, do representante, quando aplicável;
  - b. Cartão de Contribuinte, bem como do representante, quando aplicável;
  - c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
  - d. Cartão de Cliente (SNS);
  - e. Relatório do médico de família, com quadro clínico/saúde do cliente e respetiva medicação e posologia;
  - f. Boletim de vacinas atualizado;
  - g. Declaração anual da Segurança Social, pensões e outros;
  - h. Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
  - i. Recibo de renda de casa ou de prestação do crédito à habitação;
  - j. Comprovativo das despesas com aquisição de medicamentos de uso para doença crónica.
5. Quando se entender necessário, pode ser exigida certidão da sentença judicial que regula o exercício das responsabilidades filiais ou determine a tutela ou curatela, em caso de interdição ou inabilitação.
6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.



1. O pedido de admissão é registado e analisado pelo Diretor(a) Técnico(a) da Instituição que elabora a proposta de admissão tendo em conta as condições e critérios de admissão constantes neste Regulamento Interno.
2. É competente para decidir o processo de admissão o Diretor(a) Técnico(a), podendo consultar a Direção caso suscite alguma dúvida aquando do processo de admissão.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo máximo de 15 dias, ou quando se trata de um caso urgente será dispensada todo o processo de inscrição para que a admissão seja imediata, conforme n.º 6 do artigo 13.º.
4. Após decisão da admissão do cliente, proceder-se-á:
  - a. À contratualização do(s) serviço(s) do interesse e necessário(s) ao cliente, formalizando o Contrato de Prestação de Serviços, nos termos do artigo seguinte;
  - b. À entrega do Regulamento interno ao cliente, em papel ou envio por endereço electrónico a indicar;
  - c. À abertura do Processo Individual do Cliente com o seu respetivo Plano de Cuidados, nos termos do artigo 16.º;
5. A admissão deverá ter sempre um carácter provisório, por um período de 30 dias, para avaliar a capacidade de adaptação do cliente, findo o qual, passa a definitiva mediante avaliação e proposta da Diretor(a) Técnico(a) e o consentimento do cliente.
6. Caso não haja vagas, os indivíduos que reúnam as condições de admissão ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal.

**Artigo 15º**

**Contrato de Prestação de Serviços**

1. A frequência em Centro de Dia pressupõe e decorre da celebração de um Contrato de Prestação de Serviços entre as partes, que vigora, salvo estipulação em contrário, após a sua celebração.
2. A celebração do Contrato tem por base as normas do presente do Regulamento Interno da resposta, as quais, devem ficar bem explícitas junto do cliente, familiar e ou pessoa responsável.
3. Para o efeito, após salvaguarda do entendimento das regras constantes no Regulamento Interno do Centro de Dia, o cliente, familiar e ou pessoa responsável, bem como, o representante da Instituição deverão assinar o respetivo Contrato.
4. Sempre que o cliente não possa assinar o Contrato, serão os mesmos assinados pelo familiar e ou representante legal, devendo, na ausência destes, a Instituição considerar a impressão digital e escrever-se termo de rogo que poderá ser feito pelo Presidente da Direção da Instituição.
5. O duplicado do Contrato será entregue diretamente ao cliente, família e ou pessoa responsável.
6. Toda e qualquer necessidade de alteração nos serviços e cuidados a prestar, mantendo-se o cliente na mesma resposta, deverá ser devidamente contratualizada, através de adenda ao Contrato.
7. Sempre que se considere pertinente outra resposta, deverá ser feita a devida alteração do Contrato em função da mesma.
8. Sempre que se pretenda alterações ao Contrato, deverá ser feita em sede de gabinete na Instituição exclusivamente com a Diretor (a) Técnico (a)



**Processo Individual do Cliente**

1. Para um melhor acompanhamento ao Cliente será organizado um Processo Individual de Cliente, para conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na Instituição.
2. Deverá ser arquivado na Instituição, em local próprio e é estritamente confidencial, com acesso exclusivo à Diretor(a) Técnico(a), cliente e família ou representante legal e à Entidade Reguladora.
3. O Plano de Cuidados deverá ser arquivado em lugar adequado e de acesso às cuidadoras responsáveis e utente, sendo que qualquer alteração deverá ser devidamente anexada.
4. O Processo Individual deve englobar:
  - a. **Área Sociofamiliar:**
    - Identificação, morada e contato do cliente;
    - Data do início de prestação dos serviços;
    - Identificação e contato familiar ou representante legal;
    - Identificação da situação social;
    - Programação da prestação do Plano de cuidados e serviços
    - Exemplar do Contrato de Prestação de Serviços bem como a cessação do mesmo e os motivos.
  - b. **Área de Saúde:**
    - Fotocópia do cartão de cliente;
    - Identificação do médico de família ou médico da especialidade;
    - Relatório do médico de família, com quadro clínico/saúde do cliente e respetiva medicação e posologia;
    - Boletim de vacinas atualizado;
    - Informação médica relativa a outros assuntos pertinentes e necessários para o cliente, designadamente plano alimentar específico, dietas, restrições alimentares, entre outros.
  - c. **Área Jurídica**
    - Como decorre do artigo anterior, no Plano individual será arquivado o Contrato de Prestação de Serviços celebrado entre Instituição e cliente, donde conste obrigatoriamente todos os serviços a prestar e considerados por ambos como melhor solução;
    - A comparticipação familiar mensal para o Centro de Dia de acordo com a legislação em vigor e o Regulamento Interno do Centro de Dia, sujeitando-se às atualizações no início de cada ano civil;
    - Os seus direitos e deveres, bem como os da Instituição;
    - Vigência do contrato, condições de alteração, suspensão e rescisão;
    - Assinaturas de ambas as partes e um exemplar para ambas as partes;
5. Sempre que existam alterações na(s) área(s) sociofamiliar e ou de saúde, tais deverão ser remetidas, de imediato, através das comunicações e notificações previstas no artigo 20.º.
6. Sempre que se pretenda alterações na área jurídica, tal deverá ser feito em sede de gabinete na Instituição com a Diretor (a) Técnico (a) e reduzido a escrito, não sendo aceite qualquer outra forma.

**Artigo 17º**



*[Handwritten signature]*

1. O acolhimento do novo cliente será efetuado pela equipa técnica e rege-se pelas seguintes regras:
  - a. Gerir, adequar e monitorizar os serviços a prestar ao cliente;
  - b. Prestar esclarecimentos e avaliar as reações do cliente;
  - c. Apresentar a equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - d. Definição dos espaços, equipamentos e utensílios a utilizar na prestação dos cuidados e serviços em sede do Centro de Dia;
  - e. Reiteração das regras constantes no Regulamento Interno de Centro de Dia, designadamente, no que se refere ao funcionamento da resposta social e dos serviços contratualizados e direitos e deveres do cliente;
  - f. Apresentação do plano de cuidados à equipa prestadora dos cuidados e ao cliente.

#### **Artigo 18º**

##### **Depósito e Guarda dos Bens do Cliente**

A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os clientes lhe entregarem à sua guarda devidamente listados e arquivado no Processo Individual do Cliente.

#### **Artigo 19º**

##### **Cessação da Prestação de Serviços**

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
  - a. Revogação por ambas as partes ou oposição à renovação, devendo ser reduzido a escrito e datado e atendendo ao disposto no número 2;
  - b. Caducidade: falecimento, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação de serviços, dissolução da Instituição ou alteração do seu corpo estatutário, ausência do Cliente por um período superior a 30 dias não justificado;
  - c. Inadaptação do Cliente, nos termos do número 3;
  - d. Justa causa, nos termos dos números 4 e 5.
2. Caso o cliente, familiar e ou representante legal pretenda cessar o contrato, terá de comunicar por escrito a sua decisão à Instituição com antecedência mínima de 30 dias da data pretendida, sob pena de a mensalidade do mês respectivo ser cobrada se não for respeitado o prazo de aviso prévio.
3. O Contrato poderá cessar nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do cliente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
4. Qualquer outorgante poderá cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais outorgantes.
5. Considera-se justa causa, nomeadamente:
  - a. Quebra de confiança dos outorgantes;
  - b. Existam dívidas à Instituição, designadamente uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
  - c. Desrespeito pelas regras dos Regulamentos, por ambas as partes ou apenas por uma;
  - d. Incumprimento pelos outorgantes das responsabilidades assumidas devidamente contratualizadas.

#### **Artigo 20º**



# ASSOCIAÇÃO | CENTRO DE DIA FREGUESIA DE FÁTIMA

## Comunicações e notificações

1. Toda e qualquer comunicação ou notificação importante e necessária para a boa prestação de cuidados do cliente, deverá **obrigatoriamente** ser feita:
  - a. **Da Instituição para o cliente:**
    - Através de documento próprio, em papel, devidamente assinado e datado, com comprovativo de entrega ao cliente e ou familiar ou representante legal;
    - Através de meios eletrónicos, designadamente e-mail, mensagens escritas para a morada eletrónica ou número de telemóvel.
  - b. **Do cliente para a Instituição:**
    - Através de documento próprio, em papel, quando feito diretamente no gabinete da Instituição.
    - Através de meios eletrónicos, designadamente e-mail, mensagens escritas para a morada eletrónica ou número de telemóveis da Instituição.
2. Toda e qualquer comunicação ou notificação vinda de outros serviços deverá vir devidamente identificada pelos serviços em questão e sempre dirigida à Instituição com referência clara do cliente em questão e do assunto.
3. Não serão aceites quaisquer outras formas de comunicação.

## CAPÍTULO V

### COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

#### Artigo 21º

#### Comparticipação Familiar

1. As Participações Familiares abrangidas pelo Acordo de Cooperação são determinadas pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per-capita do agregado familiar, nos termos do artigo seguinte e da tabela constante do artigo 23.º.
2. A participação máxima do cliente corresponde ao Custo Médio por cliente registado no ano transato (valor devidamente afixado em local visível).
3. As participações por Dependência fazem parte do rendimento do cliente para o cálculo do rendimento per-capita.
4. Será solicitada anualmente ao cliente os comprovativos respeitantes à sua situação de rendimentos e despesas a considerar, de modo a determinar a atualização anual da sua participação.

#### Artigo 22º

#### Cálculo do Rendimento Per-Capita

1. O cálculo do rendimento per-capita do agregado é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

**Sendo que:**

RC: Rendimento Per Capita

RAF: Rendimento do Agregado Familiar (anual ou anualizado)

D: Despesa

N: Número de elementos do Agregado Familiar

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar, consideram-se os seguintes rendimentos:
  - a. Do trabalho dependente;
  - b. Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;



Escola  
17

- c. De pensões;
  - d. De prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de desemprego, Subsídio Temporário de Incapacidade para o trabalho – excetua-se 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, consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do Código do IRS, designadamente:
    - As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
    - As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência
    - A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
    - A cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial;
    - O disposto anterior não se aplica ao imóvel destinado à habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.
  - g. De capitais:
    - Consideram-se os rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros;
    - Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
  - h. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito de medida de promoção em meio natural de vida).
3. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a. Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente, mediante apresentação de comprovativos;
  - b. Despesas relacionadas com doença crónica;
4. Sempre que a situação do cliente seja de manifesta vulnerabilidade financeira e familiar, podem ser consideradas ainda outras despesas, tais como, água, luz e gás.



5. Caso o cliente não entregue a documentação necessária a averiguar o seu rendimento será aplicado o valor máximo da resposta social considerando o custo médio por utente do ano anterior.

**Artigo 23º**

**Tabela de Participação e Preço**

1. A tabela de participação familiar, constante no presente artigo, refere-se à frequência de Centro de Dia nos cinco dias úteis, nos termos do n.º 1 do artigo 10.º e aos serviços previstos nos n.ºs 2 e 3 do mesmo artigo, abrangidos por Acordo de Cooperação e é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per-capita do agregado familiar.
2. O preço, constante no presente artigo, diz respeito aos serviços previstos nos n.ºs 5 e 6 do artigo 10.º.

**TABELA DE PARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

*Frequência centro de dia, serviços previstos no artigo 10.º, n.ºs 1, 2 e 3*

Centro de dia Dias úteis	Percentagem a aplicar			
Previstos no n.º 1 do artigo 10.º - Frequência centro de dia 2ª a 6ª feira	50%			
Previstos no n.º 2 e n.º 3 do artigo 10.º jantar dias uteis; higiene habitacional dia útil; tratamento roupa habitacional (dia útil); preparação e acompanhamento da medicação	<b>1 serviço</b> 55 %	<b>2 serviços</b> 56 %	<b>3 serviços</b> 58 %	<b>4 serviços</b> 60 %

**PREÇO**

*Serviços extraordinários previstos nos n.ºs 5 e 6 do artigo 10.º*

Serviços extraordinários ao fim-de-semana e feriados	Dias pretendidos	Valor extraordinário por dia e por serviço
Almoço	Sábado	2.50€
Almoço	Domingo	2.50€
Almoço	Feriado	2.50€
Jantar	Sábado	2.50€
Jantar	Domingo	2.50€
Jantar	Feriado	2.50€
Almoço e jantar	Sábado	5.00€
Almoço e jantar	Domingo	5.00€
Almoço e jantar	Feriado	5.00€
Higiene pessoal manhã e de tarde	Sábado	5.00€
Higiene pessoal manhã e de tarde	Domingo	5.00€
Higiene pessoal manhã e de tarde	Feriado	5.00€

**Artigo 24º**



*Esse*  
*107*

1. O pagamento da comparticipação do cliente e demais despesas contratadas, em numerário ou cheque, deve ser efetuado até ao dia 10 do mês corrente e dentro do horário de expediente dos serviços administrativos da Instituição.
2. O pagamento da comparticipação do cliente e demais despesas contratadas, por transferência bancária ou débito direto, deverá ser efetuado até ao dia 10 do mês corrente para o NIB: 007900001029615510142 ou IBAN: PT50007900001029615510142, do Banco EUROBIC, devidamente identificado com o nome do cliente.
3. Assim que o pagamento for rececionado será entregue a respectiva fatura-recibo.
4. O pagamento fora de prazo, pode implicar um acréscimo nos seguintes termos:
  - a. 10,00€, se pagamento for efetuado entre o dia 11 e 20 do mês corrente;
  - b. 20,00€, se o pagamento for efetuado a partir do dia 21 do mês corrente;
5. O não pagamento da mensalidade, até 45 dias após data de vencimento, sem justificação, poderá levar à suspensão provisória da prestação de cuidados, situação que, será apresentada pela Direção Técnica à Direção e consequentemente analisada por esta e devidamente comunicada por escrito e assinado aos Clientes;
6. A entrada do cliente para a resposta de centro de dia entre o dia 1 e 14 do mês implica o pagamento da mensalidade respectiva na totalidade.
7. Caso a entrada do cliente ocorra a partir do dia 15 do mês respectivo, o valor a pagar será o correspondente a 75% da comparticipação familiar calculada.
8. Caso o cliente se ausente por motivos de doença, devidamente justificados, durante 15 dias consecutivos, reduzir-se-á a mensalidade em 50%.
9. Caso outro elemento do agregado familiar do cliente se encontrar também contratualizado com a Instituição, reduzir-se-á a mensalidade daquele em 10 %.
10. Se ocorrer o falecimento do cliente até ao dia 14 do mês corrente será devolvida 50% da mensalidade paga, caso ocorra a partir do dia 15 não haverá qualquer devolução.
11. Caso o cliente saia da resposta contratada para lar ou outra idêntica, deverá informar a Instituição no mínimo com 30 dias de antecedência da data de prevista, sob pena de a mensalidade do mês seguinte ser cobrada na totalidade.
12. Poderá haver pagamentos suplementares referentes a atividades extraordinárias, das quais sempre que o cliente queira participar deverá ser devidamente informado sobre o custo, proceder ao pagamento antecipadamente e assinar termo de aceitação.
13. Caso o cliente resida nas freguesias limitrofes acresce um valor mensal de 25.00€.

## **CAPÍTULO VI**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **Artigo 25º**

#### **Direitos e Deveres dos Clientes**

1. **São direitos do cliente:**
  - a. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva da sua intimidade privada e familiar;
  - b. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - c. Obter a satisfação das suas necessidades de acordo com os serviços e plano de cuidados que foram contratados e exigir a sua aplicabilidade;



Está  
[assinatura]

- d. Ter acesso ao regulamento interno e ser informado quando houver alterações;
- e. Garantia de confidencialidade, por parte da Direção Técnica; do seu Processo Individual de Cliente e permitir sempre que quiser ter acesso ao mesmo;
- f. Ter acesso à ementa e ser informado quando houver alterações;
- g. Apresentar reclamações e sugestões para melhoria do serviço;
- h. Ser informado sobre o Plano Anual de Atividades da Instituição, bem como de outras atividades extraordinárias e poder decidir na sua participação nos eventos;
- i. À inviolabilidade da sua correspondência;
- j. À articulação com os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

**2. São deveres do cliente:**

- a. Formalizar a prestação de serviços através de um Contrato de Prestação de Serviços;
- b. Colaborar com as Colaboradoras na medida das suas capacidades na prestação dos serviços contratados;
- c. Colaborar com a Instituição, prestando-lhe todas as informações necessárias de forma a adequar o seu plano de cuidados sempre que necessário;
- d. Tratar com respeito e dignidade todos os colaboradores da Instituição;
- e. Cuidar da sua saúde e informar a Instituição, sempre que haja qualquer alteração, nos termos dos artigos 16.º e 20.º deste regulamento no que se refere aos meios de comunicação disponíveis e obrigatórios;
- f. Exigir das Colaboradoras somente as funções no âmbito das suas competências;
- g. Proceder ao pagamento da mensalidade dentro do período estabelecido, ou quando não lhe for possível justificar atempadamente;
- h. Comunicar qualquer mudança pertinente ao cliente e Instituição.

**Artigo 26º**

**Direitos e Deveres da Instituição**

**1. São direitos da Instituição:**

- a. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de ser livre na sua atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b. À corresponsabilidade 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 da admissão;
- d. Fazer cumprir com o acordado no ato da admissão do cliente e ao que foi devidamente contratualizado, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento da prestação dos serviços;
- e. Suspender o serviço, sempre que o cliente, grave ou reiteradamente, viole as regras constantes do presente regulamento interno, quando ponha em causa ou prejudique a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

**2. São deveres da Instituição:**

- a. 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 a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e. Prestar os serviços constantes neste Regulamento desde que devidamente contratualizados;
- f. Fornecer o Regulamento Interno aos seus clientes, bem como, toda e qualquer alteração posteriormente introduzidas;
- g. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos clientes;
- h. Planificar anualmente as atividades a desenvolver pela Instituição;
- i. Organizar e manter atualizado o Processo Individual do cliente e facultar apenas ao cliente e/ou familiar ou pessoa responsável;
- j. Garantir o sigilo dos dados constantes nos Processos Individuais dos Clientes;
- k. Afixar toda a documentação obrigatória e outras informações pertinentes para a Instituição e seus clientes.

#### **CAPÍTULO VII**

#### **DO PESSOAL**

#### **Artigo 27º**

#### **Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos Direção.
2. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de Diretor(a) Técnico(a) a preencher por um(a) Técnico(a) com curso superior preferencialmente formado na área das ciências sociais e humanas;
3. A seleção e recrutamento de pessoal serão da responsabilidade da Direção e, sempre que considerem, com o parecer da Direção Técnica;
4. Deverá estar afixado o mapa de afetação do grupo de trabalho.

#### **Artigo 28º**

#### **Direção Técnica**

1. A Direção Técnica do Centro de Dia da Instituição é assegurada por um(a) Técnico (a) com formação académica superior técnica, de preferência no âmbito das ciências sociais e humanas, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontre afixado em lugar visível.
2. A Direção Técnica Sociais e Humanas que acumula, ainda, a categoria de Técnica de Serviço Social Principal e respetivas funções.

#### **Artigo 29º**

#### **Conteúdos Funcionais do Quadro de Pessoal**

<b>Profissionais</b>	<b>Funções</b>
----------------------	----------------



ESTRUC  
17

<b>Diretor(a) Técnico(a)</b>	<p>Estuda, organiza e dirige, nos limites dos poderes de que está investido, as atividades da Instituição; colabora na determinação da política da Instituição; planeia a utilização mais conveniente da mão-de-obra, equipamento, materiais, instalações e capitais; orienta, dirige e fiscaliza a atividade da Instituição segundo os planos estabelecidos, a política adotada e as normas e regulamentos prescritos; cria e mantém uma estrutura administrativa que permita explorar e dirigir a Instituição de maneira eficaz; colabora na fixação da política financeira e exerce a verificação dos custos.</p> <p><b>Boletim do Trabalho e Emprego, n.º 31, 22/8/2015</b></p>
<b>Técnico Superior de Serviço Social</b>	<p>Estuda e define normas gerais, esquemas e regras de atuação do serviço social das instituições; procede à análise de problemas de serviço social diretamente relacionados com os serviços das instituições; assegura e promove a colaboração com os serviços sociais de outras instituições ou entidades; estuda com os indivíduos as soluções possíveis dos seus problemas (descoberta do equipamento social de que podem dispor); ajuda os clientes a resolver adequadamente os seus problemas de adaptação e readaptação social, fomentando uma decisão responsável.</p> <p><b>Boletim do Trabalho e Emprego, n.º 31, 22/8/2015</b></p>
<b>Escriturário de 3ª</b>	<p>Redigir relatórios, cartas, notas informativas e outros documentos, dando-lhes o seguimento apropriado; Examinar o correio recebido, separá-lo, classificá-lo e compilar os dados que são para preparar as respostas; Elaborar, ordenar e preparar os documentos relativos aos clientes, facturação e realização da actividade; Receber pedidos de informação, receber mensalidades dos clientes, quotas de associados e outros recebimentos da Instituição, colocar em caixa os pagamentos de contas e entregas recebidos, Proceder aos depósitos bancários, efectuar pagamentos aos fornecedores e outras compras, enviar todos os documentos necessários para a contabilidade entre outros descritos no contrato de trabalho</p> <p><b>Boletim do Trabalho e Emprego, n.º 31, 22/8/2015</b></p>
<b>Animadora Cultural</b>	<p>Organiza, coordena e ou desenvolve atividades de animação e desenvolvimento sócio cultural junto dos clientes no âmbito dos objetivos da Instituição; acompanha e procura desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das pessoas, bem como proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão e realização, utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação.</p> <p><b>Boletim do Trabalho e Emprego, n.º 31, 22/8/2015</b></p>
<b>Cozinheira</b>	<p>Organiza, coordena, dirige e verifica os trabalhos de cozinha; verifica a ordem e a limpeza de todas as secções de pessoal e mantém em dia o inventário de todo o material de cozinha; é responsável pela conservação dos alimentos entregues na cozinha; é encarregado do aprovisionamento da cozinha e de elaborar um registo diário dos consumos; dá informações sobre quantidades necessárias às confeções dos pratos e ementas; Prepara, tempera e cozinha os alimentos destinados às refeições; elabora ou contribui para a confeção das ementas; recebe os víveres e outros produtos necessários à sua confeção, sendo responsável pela</p>



	<p>sua conservação; amanha o peixe, prepara os legumes e a carne e procede à execução das operações culinárias; emprata-os, garante-os e confecciona os doces destinados às refeições, quando não haja pasteleiro; executa ou zela pela limpeza da cozinha e dos utensílios.</p> <p><b>Boletim do Trabalho e Emprego, n.º 31, 22/8/2015</b></p>
<b>Ajudante de Cozinha</b>	<p>Auxiliar as cozinheiras e serviço de copa</p>
<b>Ajudantes de Ação Direta</b>	<p>1- Trabalha diretamente com os clientes, quer individualmente, quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar, pelo que executa a totalidade ou parte das seguintes tarefas:</p> <p>Recebe os clientes e faz a sua integração no período inicial de utilização dos equipamentos ou serviços; Procede ao acompanhamento diurno dos clientes, dentro e fora dos estabelecimentos e serviços, guiando-os, auxiliando-os, estimulando-os através da conversação, detetando os seus interesses e motivações e participando na ocupação de tempos livres; Assegura a alimentação regular dos clientes; Recolhe e cuida dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições; Presta cuidados de higiene e conforto aos clientes e colabora na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente, aplicando cremes, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas; Substitui as roupas de cama e da casa de banho, bem como o vestuário dos clientes, procede ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria; Requisita, recebe, controla e distribui os artigos de higiene e conforto; Reporta à Instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.</p> <p>2- Caso a Instituição assegure apoio domiciliário, compete ainda ao ajudante de ação direta providenciar pela manutenção das condições de higiene e salubridade do domicílio dos clientes.</p> <p>3- Sempre que haja motivo atendível expressamente invocado pelo cliente, pode a Instituição dispensar o trabalhador da prestação de trabalho no domicílio daquele.</p> <p><b>Boletim do Trabalho e Emprego, n.º 31, 22/8/2015</b></p>
<b>Auxiliar de Serviços Gerais</b>	<p>Procede à limpeza e arrumação das instalações; assegura o transporte de alimentos e outros artigos; serve refeições em refeitórios; desempenha funções de estafeta e procede à distribuição de correspondência e valores por protocolo; efetua e desempenha outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se integra.</p> <p><b>Boletim do Trabalho e Emprego, n.º 31, 22/8/2015</b></p>

### Artigo 30º

#### Direito e Deveres Gerais dos(as) Colaboradores(as)

1. São deveres gerais dos(as) colaboradores(as), além dos demais previstos no Código do Trabalho e legislação aplicável:
  - a. Cumprir e fazer cumprir as leis, Regulamentos e Contratos de Prestação de Serviços e todas as determinações da Direção.



- b. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os Órgãos Sociais da Instituição, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
  - c. Tratar os clientes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que os ofendam ou atentem contra o seu pudor;
  - d. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
  - e. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
  - f. Guardar lealdade à Instituição, respeitando o sigilo profissional e institucional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus clientes e demais trabalhadores;
  - g. Utilizar apenas os meios de comunicação internos para tudo o que se refere à Instituição, clientes e trabalhadores;
  - h. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Instituição, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;
  - i. Participar nas ações de formação que forem proporcionados pela Instituição, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;
  - j. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Instituição, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;
  - k. Observar o cumprimento das normas de higiene e segurança no trabalho;
  - l.
  - m. Proceder dentro e fora da Instituição como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral;
  - n. Comunicar as faltas e deficiências ao Coordenador/Diretor Técnico de que tenham conhecimento;
  - o. Não exercer qualquer influência nos clientes ou Familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.
2. O(a) trabalhador(a) tem os seguintes direitos:
- a. Consignados no Regulamento Interno do Grupo de Trabalho e demais legislação em vigor;
  - b. A serem tratados com dignidade e respeito.

**CAPÍTULO VIII**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**  
**Artigo 31º**

**Sanções e Procedimento**

- 1. Os clientes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor e devidamente estipuladas.
- 2. As sanções serão aplicadas pela Direção aos clientes incumpridores, com informação dada pela Diretor (a) Técnico (a), através de:
  - a. Advertência;
  - b. Cessação do Contrato de Prestação de Serviços.

**Artigo 32º**



# ASSOCIAÇÃO | CENTRO DE DIA FREGUESIA DE FÁTIMA

## Livro de reclamações

Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui Livro de Reclamações que poderá ser solicitado junto da Direção/Coordenação Técnica sempre que necessário pelo clientes e/ou familiar ou pessoa responsável.

### **Artigo 33º**

#### **Livro de Registo de Ocorrências**

A Instituição dispõe de Livro de Registo de Ocorrências.

### **Artigo 34º**

#### **Integração de Lacunas**

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

### **Artigo 35º**

#### **Alteração, Revisão e Aprovação do Regulamento Interno**

1. É da responsabilidade da Direção da Instituição proceder à aprovação, edição e revisão deste regulamento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos do Centro de Dia e às atualizações legislativas.
2. A Instituição deverá informar quaisquer alterações ao presente regulamento com uma antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, aos clientes, familiares e ou representante legal, bem como, às instituições com quem tem acordo de cooperação, parcerias e protocolos, designadamente o Centro Distrital da Segurança Social de Santarém.
3. O presente regulamento foi aprovado por unanimidade em reunião de Direção na sede da Instituição, aos vinte e quatro dias do mês de Março de 2022.

### **Artigo 36º**

#### **Entrada em Vigor**

O presente Regulamento Interno entra em vigor em 24 de Março de 2022 revogando o anterior.

*O Presidente da Direção*

---

**Carlos Ferreira Neves**



ASSOCIAÇÃO | CENTRO DE DIA  
FREGUESIA DE FÁTIMA

ESTER  
*[Handwritten signature]*



ASSOCIAÇÃO | CENTRO DE DIA  
FREGUESIA DE FÁTIMA

*Handwritten signature or initials in blue ink.*

# ANEXOS



ESSE  
/

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA RESPOSTA SOCIAL DE CENTRO DE DIA

Entre: -----

**Associação Centro de Dia da Freguesia de Fátima**, Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública, com o número de identificação de pessoa colectiva 501 749 420, com acordo de cooperação para a resposta de Centro de Dia celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Santarém, em 01/09/2007, sediada em Estrada Principal, nº 75, Boleiros, 2495-310 Fátima, aqui representada pelo Presidente da Direcção, Carlos Ferreira Neves, adiante designada por Instituição ou Primeira Outorgante, -----

e -----

(**nome do cliente**), (estado civil), (contribuinte), portador do B.I./C.C n.º (...), emitido em (...)/válido até (...), pelos SIC de (...)/pela República Portuguesa, residente em (...), (aqui representado por (descendente, procurador, outro aplicável), (nome do representante), (estado civil), (contribuinte), portador do B.I./C.C n.º (...), emitido em (...)/válido até (...), pelos SIC de (...)/pela República Portuguesa, residente em (...)), adiante designado(a) por Cliente ou Segundo(a) Outorgante, -----

Celebram entre si um **Contrato de Prestação de Serviços**, que se rege pelo Regulamento Interno do Centro de Dia, aprovado em Reunião de Direcção a 24/03/2022, demais legislação aplicável e nos termos das cláusulas seguintes: -----

### CLÁUSULA I

#### OBJECTO DO CONTRATO

1. De acordo com o previsto no artigo 10.º do Regulamento Interno do Centro de Dia, a **Primeira Outorgante** compromete-se a prestar os seguintes cuidados e serviços contratados pelo(a) **Segundo(a) Outorgante**: -----  
(Apenas descrever os serviços contratados) -----
2. A prestação dos serviços contratualizados e descritos no número anterior serão, predominantemente, prestados nas instalações da Instituição, sediadas na Estrada Principal nº 75, 2495-310 Boleiros, Fátima. -----
3. Sempre que se justificar necessário o(s) ou alguns serviços contratados serão prestados nas instalações próprias do(a) Cliente com a seguinte morada: (...) -----

### CLÁUSULA II

#### DIREITOS E DEVERES

Constituem direitos e deveres da Primeira e Segundo(a) outorgantes, bem como, dos colaboradores os previstos no Regulamento Interno da resposta social a que respeita, declarando o(a) Segundo(a) Outorgante ter-lhe sido dado pleno conhecimento dos mesmos. --

### CLÁUSULA III

#### COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Pela prestação dos serviços contratados e descritos no número 1 da CLÁUSULA I deste contrato, o(a) Segundo(a) Outorgante obriga-se a uma Participação Familiar Mensal à Instituição no valor de 0,00 € (...€). -----



*Este*  
*[Handwritten signature]*

2. O valor calculado é determinado pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento percapita do rendimento do agregado familiar, tendo em consideração a tabela de comparticipação constante do artigo 23.º do Regulamento Interno do Centro de Dia. -----
3. Seguindo os artigos 21.º e 22.º do Regulamento Interno do Centro de Dia, a Comparticipação Familiar foi calculada da seguinte forma: -----  
*Rendimento Anual Familiar com total de .....€ a dividir pelos 12 meses, dando um valor mensal de .....€ com respetiva dedução das despesas no valor de .....€ a dividir pelo número total dos elementos do agregado familiar (caso exista) X .....% de acordo com os serviços solicitados e designados no 1º ponto na Cláusula I deste contrato, apuramos o valor mensal de .....€. ----*
4. A Comparticipação Familiar é mensal e deverá ser paga até ao dia 10 do mês respectivo, em numerário ou cheque, nos serviços administrativos da Instituição, ou por transferência bancária para o NIB: 007900001029615510142 ou IBAN: PT50007900001029615510142, devendo ser indicado o nome do Cliente na operação.
5. A falta de pagamento dentro do prazo estipulado no ponto anterior poderá implicar um acréscimo nos seguintes termos: 10,00€ se o pagamento for efetuado entre o dia 10 e o 20 do mês corrente ou 20,00€ se o pagamento for efetuado a partir do dia 21 do mês corrente. -----
6. O não pagamento até 45 dias, sem justificação, poderá levar à suspensão provisória da prestação dos serviços até a regularização da dívida.-----
7. Haverá lugar a redução na mensalidade do cliente sempre que se verificar o constante nos n.ºs 7 a 11 do artigo 24.º do Regulamento Interno do Centro de Dia. -----

#### **CLÁUSULA IV** **PAGAMENTOS SUPLEMENTARES**

1. No caso da Primeira Outorgante realizar atividades que careçam de pagamentos suplementares, o(a) Segundo(a) Outorgante deve ter conhecimento antecipado e autorizar as mesmas em documento próprio. -----
2. Os pagamentos suplementares serão pagos antecipadamente e registados na autorização referida no nº anterior.-----

#### **CLÁUSULA V** **CONDIÇÕES DE ALTERAÇÃO, SUSPENSÃO, CESSAÇÃO E DE CONTRATO**

1. A prestação dos serviços do Centro de Dia pressupõe e decorre da celebração do contrato de prestação de serviços tendo como base as normas do presente do Regulamento Interno da resposta.-----
2. Toda e qualquer necessidade de alteração deverá constar em adenda ao presente contrato.-----
3. Sempre que se considere pertinente outra resposta social deverá ser feita a devida cessação do contrato anterior e proceder a novo Contrato de Prestação de Serviços em função da nova resposta.-----
4. Sempre que se pretenda alterações na Área Jurídica, Contrato de prestação de Serviços, deverá ser feita em sede de gabinete na Instituição exclusivamente com a Diretora Técnica. -----
5. O presente contrato poderá cessar por:-----
  - a. Revogação por ambas as partes ou oposição à renovação, devendo ser reduzido a escrito e datado, atendendo ao disposto no número 6;-----



*Handwritten signature and initials in blue ink.*

- b. Caducidade: falecimento, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação de serviços, dissolução da Instituição ou alteração do seu corpo estatutário, ausência do Cliente por um período superior a 30 dias não justificado;-----
  - c. Inadaptação do Cliente, nos termos do número 7; -----
  - d. Justa causa, nos termos dos números 8 e 9.-----
6. Caso o cliente, familiar e ou representante legal pretenda cessar o contrato, terá de comunicar por escrito a sua decisão à Instituição com antecedência mínima de 30 dias da data pretendida, sob pena de a mensalidade do mês respectivo ser cobrada se não for respeitado o prazo de aviso prévio.-----
7. Os outorgantes poderão cessar o contrato nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do cliente, sendo neste caso, devida a participação daquele mês e respetivas despesas. -----
8. Qualquer outorgante poderá cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais outorgantes. -----
9. Considera-se justa causa, nomeadamente: -----
- a. Quebra de confiança dos outorgantes;-----
  - b. Existam dívidas à Instituição, designadamente uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas; -----
  - c. Desrespeito pelas regras dos Regulamentos, por ambas as partes ou apenas por uma; -----
  - d. Incumprimento pelos outorgantes das responsabilidades assumidas devidamente contratualizadas. -----

#### **CLÁUSULA VI**

#### **TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS**

1. O Segundo(a) Outorgante declara ter recebido e tomado conhecimento da Política de Privacidade em vigor na Instituição.-----
2. A Primeira Outorgante fará a recolha, tratamento e conservação dos dados pessoais do(a) Segundo(a) Outorgante indicados na identificação das partes no presente contrato. -----
3. O tratamento dos dados pessoais é necessário para a execução do presente contrato e por imposição do cumprimento de obrigações legais.-----
4. A Primeira Outorgante será a responsável pelo tratamento dos dados do(a) Segundo(a) Outorgante, podendo transferir os dados pessoais do(a) Segundo(a) Outorgante, em parte ou na sua totalidade, a entidades públicas e/ou privadas sempre que tal decorra de obrigação legal ou seja necessário para cumprimento deste contrato.-----
5. A Primeira Outorgante conservará os dados do(a) Segundo(a) Outorgante pelos prazos necessários para dar cumprimento a obrigações legais. -----
6. O(a) Segundo(a) Outorgante, enquanto titular dos dados pessoais, tem o direito de acesso, retificação, apagamento, limitação e de se opor ao tratamento dos dados, nos termos descritos na Política de Privacidade. -----
7. O(a) Segundo(a) Outorgante poderá exercer os direitos acima mencionados, enviando uma comunicação escrita dirigida à Primeira Outorgante, através do endereço electrónico [centrodiaboleiros@sapo.pt](mailto:centrodiaboleiros@sapo.pt) ou da morada Estrada Principal, nº 75, Boleiros, 2495-310 Fátima. -



ASSOCIAÇÃO | CENTRO DE DIA  
FREGUESIA DE FÁTIMA

CLÁUSULA VII

VIGÊNCIA DO CONTRATO

O presente contrato tem início a \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_, vigorando por tempo indeterminado, até que qualquer das partes o denuncie ou cesse nos termos da cláusula V. -----

CLÁUSULA VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

1. As comunicações entre os Outorgantes deverão ser feitas nos termos do artigo 20.º do Regulamento Interno de Resposta de Centro de Dia. -----
2. Declara o(a) Segundo(a) Outorgante que tomou pleno conhecimento do Regulamento Interno da Resposta Social de Centro de Dia, que lhe foi entregue cópia do mesmo. -----

Feito, em Fátima, aos ... dias ... do mês de ... de dois mil e vinte, em duplicado, sendo que um ficará arquivado no Processo Individual do Cliente o outro entregue ao segundo outorgante. ---

\_\_\_\_\_  
O Primeiro Outorgante

\_\_\_\_\_  
O(a) Segundo(a) Outorgante

COMPROVATIVO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS

Eu, \_\_\_\_\_, cliente do Centro de Dia, declaro que **tomei conhecimento** das informações/alterações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento do



*Esse*  
*lo*

Centro de Dia, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as regras atrás referidas bem como dar cumprimento ao ***Novo Contrato de Prestação de Serviços*** celebrado e assinado. Declaro, ainda que, ***me foram entregues os três documentos***: Regulamento Interno, Contrato de Prestação de Serviços, Política de Privacidade.

Por ser verdade assino o respetivo comprovativo. -----

Fátima, \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_.

Assinatura

\_\_\_\_\_

(Do cliente, ou do familiar/pessoa responsável)

### DECLARAÇÃO – CONFIDENCIALIDADE

Eu, \_\_\_\_\_, cliente de Centro de Dia, nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 16.º, n.º 2 e 26.º, n.º 2, j), declaro que **ACEITO / ou NÃO ACEITO** (Riscar o que não interessa) dar cópia dos meus documentos pessoais para a instituição para os fins estritamente necessários á instituição. Mais informo que não permito que o meu Processo Individual de Cliente seja facultado a qualquer outra pessoa ou entidade que não o(a) Diretor(a) Técnico(a), família ou representante legal e Entidade Reguladora. ( riscar o que não interessa)

Fátima, \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_

Assinatura

\_\_\_\_\_

(Do cliente, ou do familiar/pessoa responsável)

### DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO

Eu \_\_\_\_\_  
na qualidade de cliente da Associação do Centro de Dia da Freguesia de Fátima/de



Estor  
b

representante legal do cliente da Associação do Centro de Dia da Freguesia de Fátima

\_\_\_\_\_, declaro: -----

- I. Prestar/não prestar (**riscar o que não interessa**) o meu consentimento para que a Instituição possa tirar fotografias individuais e em grupo, exclusivamente com a finalidade de divulgação aos familiares, representantes e comunidade das actividades desenvolvidas pelo Centro de Dia.-----
- II. Prestar/não prestar (**riscar o que não interessa**) o meu consentimento para que as fotografias sejam divulgadas por meios eletrónicos, designadamente, Facebook, Instagram, em rede fechada. -----
- III. Não fazer um uso indevido das imagens a que tiver acesso em fotografias de grupo e de que me abstenho de quaisquer publicações em redes sociais bem como partilha das fotografias por qualquer outro meio. -----
- IV. Prestar/não prestar (**riscar o que não interessa**) o meu consentimento para o envio de newsletters, convites para eventos ou outro tipo de informações relacionadas com a atividade do Centro de Dia. -----

Mais declaro que tomei conhecimento de que o meu consentimento constitui fundamento legal bastante para a recolha de fotografias, tendo o direito de o retirar em qualquer altura, mediante comunicação enviada à Associação do Centro de Dia da Freguesia de Fátima, através do e-mail [centrodiaboleiros@sapo.pt](mailto:centrodiaboleiros@sapo.pt) ou da morada Estrada Principal, nº 75, Boleiros, 2495-310 Fátima. -----

O presente documento será junto ao processo individual do cliente e vigorará até que o consentimento seja revogado. -----

Fátima, \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_. -----

Assinatura \_\_\_\_\_