



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE S. SALVADOR DO BURGO DE AROUCA

[Handwritten signature]

REGULAMENTO INTERNO



Centro de Dia

janeiro 2025



Lar de Infância
e Juventude



Centro de Dia



Serviço de Apoio
Domiciliário



Creche



CAIL



CAF AAFF



Acolhimento
Familiar

Instituição Particular de Solidariedade Social
Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 504 441 949
Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204, 4540-224 AROUCA
TEL: 256 948 068 (chamada para a rede fixa nacional)
www.cspburgo.pt e-mail: geral@cspburgo.pt

Índice

• CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS 5

NORMA I	5
Âmbito de aplicação	5
VISÃO.....	6
VALORES.....	6
POLÍTICA DE QUALIDADE	6
NORMA II	7
Legislação aplicável	7
NORMA III.....	8
Destinatários e objetivos	8
NORMA IV	9
Objetivos do Centro de Dia	9
NORMA V	9
Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas	9

• CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES 10

NORMA VI	10
Condições de Admissão.....	10
NORMA VII	11
Candidatura.....	11
NORMA VIII	12
Critérios de Admissão.....	12
NORMA IX	13
Admissão	13
NORMA X	14
Seguro de Acidentes Pessoais	14
NORMA XI	14
Acolhimento dos Novos Utentes.....	14
NORMA XII	15
Processo Individual do Utente	15
NORMA XIII	15
Listas de Espera	15

• CAPÍTULO III – Instalações e Regras de Funcionamento 16

NORMA XIV.....	16
Instalações	16
NORMA XV.....	16
Funcionamento e Horários	16
NORMA XVI.....	17
Regime de Visitas	17
NORMA XVII.....	17
Saídas dos Utentes	17



[Handwritten mark]

NORMA XVIII	18
Pagamento da Mensalidade	18
NORMA XIX	20
Comparticipação Familiar/Mensalidades	20
NORMA XX	23
Transporte	23
NORMA XXI	23
Refeições	23
NORMA XXII	24
Cuidados de Higiene e Conforto	24
NORMA XXIII	25
Assistência Médica, Enfermagem, Medicamentos ou outra	25
NORMA XXIV	26
Atividades/Serviços Prestados	26
NORMA XXV	26
Passeios ou Deslocações	26
NORMA XXVI	27
Quadro de Pessoal	27
NORMA XXVII	30
Direção Técnica	30
NORMA XXVIII	31
Voluntários	31
NORMA XXIX	31
Estagiários	31
• CAPÍTULO IV – Direitos e Deveres	32
NORMA XXX	32
Direitos dos Utentes	32
NORMA XXXI	32
Deveres dos Utentes	32
NORMA XXXII	33
Direitos do Centro de Dia São Paulo	33
NORMA XXXIII	33
Deveres do Centro de Dia São Paulo	33
NORMA XXXIV	34
Direitos dos Colaboradores	34
NORMA XXXV	34
Deveres dos Colaboradores	34
NORMA XXXVI	35
Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente	35
NORMA XXXVII	35
Contrato	35
NORMA XXXVIII	36
Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador	36
NORMA XXXIX	37



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE S. SALVADOR DO BURGO DE AROUCA

Livros de Reclamações	37
• CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS 38	
NORMA XL	38
Alterações ao Regulamento	38
NORMA XLI	38
NORMA XLII	38
Disposições Complementares	38
NORMA XLIII	40
Foro Competente	40
NORMA XLIV	41
Entrada em Vigor	41



Lar de Infância
e Juventude



Centro de Dia



Serviço de Apoio
Domiciliário



Creche



CAIL



CAF AAAF



Acolhimento
Familiar

Instituição Particular de Solidariedade Social
Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 504 441 949
Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204, 4540-224 AROUCA
TEL: 256 948 068 (chamada para a rede fixa nacional)
www.cspburgo.pt e-mail: geral@cspburgo.pt

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de aplicação

O CENTRO DE DIA, designado por “Centro de Dia São Paulo”, com acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Dia, celebrado com o Centro Distrital de Aveiro, em 12/08/2010, pertencente ao **CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SÃO SALVADOR DO BURGO DE AROUCA**, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social ligada à Fábrica da Igreja da Paróquia do Burgo, com publicação no Decreto-lei n.º 90/92 de 03 de setembro e no Diário da República n.º 203 de 03 de Setembro de 1992 e registada no livro n.º 5 das Fundações de Solidariedade Social, sob o n.º 11/99, a fls. 180. No exercício das suas atividades o Centro Social Paroquial de S. Salvador do Burgo de Arouca, tem como filosofia o respeito pela dignidade da pessoa humana; o crescimento espiritual, humano, moral e cultural dos seus utentes e do meio envolvente; Preocupar-se com a elevação do nível de vida de todos; promover o espírito de convivência, solidariedade e entreajuda; colaborar com as demais Instituições, Entidades oficiais e particulares, comunidade e famílias;

O Centro Social Paroquial de São Salvador do Burgo de Arouca tem como missão, humanista e cristã, estar ao serviço de todos, mas, em particular, ao serviço dos excluídos e marginalizados, num espírito de caridade (amor ao próximo) e de solidariedade (espírito humanista) concreto, afetivo, sempre com uma dinâmica muito forte junto dos mais carenciados. Missão universalista e sem quaisquer discriminações.

VISÃO

- a) Visão humana de ir de encontro dos mais marginalizados;
- b) Dar continuidade ao projeto de Lar de Crianças e Jovens;
- c) Dar um apoio social, nas suas diversas vertentes, aos idosos com um Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário, libertando-os da solidão e da pobreza;
- d) Criação de uma creche, tendo como fim o valor da vida;
- e) Fomentar um serviço de cooperação em trabalho em equipa, valorizando as contribuições individuais;
- f) Contribuir com respostas sociais certificadas e mais abrangentes para a comunidade;
- g) Estabelecer mais parcerias com entidades competentes de forma a responder melhor às necessidades da comunidade;
- h) Constituir-se num pilar primordial de desenvolvimento social e aproveitando as situações de vizinhança da comunidade envolvente;
- i) Melhorar a eficácia dos colaboradores proporcionando-lhes ocasiões programadas de formação e informação.

VALORES

- a) Valores cristãos de caridade, do amor, sobretudo dos mais marginalizados;
- b) Da igualdade de oportunidades dentro duma formação humana e integral;
- c) Respeito pelos valores Humanos, apelando à dignidade humana e ao respeito por uma ética humanista que defenda esses mesmos valores.

POLÍTICA DE QUALIDADE

- a) Definir o projeto de vida e outros aspetos da vida, para uma saudável integração social, familiar e profissional;
- b) Procura da qualidade não por si só, mas como um meio e ao serviço da

qualidade;

- c) Promover um sistema de comunicação aberto, simples e constante com os utentes/famílias, paróquias, autarquias, comunidade e meio ambiente;
- d) Cumprir e adequar a Instituição à legislação em vigor;
- e) Gerir eficazmente o sistema de Gestão da Qualidade, da Segurança Alimentar e da Segurança e Higiene no Trabalho;
- f) Satisfazer as necessidades e expetativas dos utentes;
- g) Fomentar o trabalho em equipa, valorizando as contribuições individuais, incentivando a participação de todos, preparando e implementando ações que visam a melhoria na Qualidade;
- h) Promover o desenvolvimento global com base na promoção social, cultural e religioso reduzindo ao mínimo as carências da comunidade envolvente.

O Centro de Dia São Paulo do Centro Social Paroquial de São Salvador do Burgo de Arouca rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II

Legislação aplicável

O Centro de Dia é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporariamente ou permanente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto – Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro - Procede à terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterados pelos Decretos-Leis n.º 99/2011, de 28 de setembro, e 33/2014, de 4 de março – Altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;

- b) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Altera o Estatuto das IPSS;
- c) Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho, na sua atual redação - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social (ISS, I.P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social;
- d) Guião da DGAS, de dezembro de 1996- Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia;
- e) Decreto-lei nº 120/215, de 30 de junho - Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do setor social e solidário;
- f) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- g) Protocolo de Cooperação em vigor;
- h) Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGDP), 25 de maio de 2018.

NORMA III

Destinatários e objetivos

O presente Regulamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos e deveres dos utentes, nomeadamente da sua dignidade e intimidade da sua vida privada e, demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento estabelecidas neste Regulamento;
- c) Promover a participação ativa dos utentes, dos seus familiares e/ou seus representantes legais ao nível da Resposta Social Centro de Dia.

NORMA IV

Objetivos do Centro de Dia

O Centro de Dia é um espaço de Resposta Social que tem por objetivos:

- a) Satisfazer as necessidades básicas dos utentes;
- b) Contribuir para a estabilização ou retardamento das consequências do envelhecimento;
- c) Prevenir o isolamento, através da promoção de relações interpessoais, interinstitucionais e intergeracionais;
- d) Favorecer a permanência do idoso no seu meio habitual de vida, contribuindo desta forma para retardar ou evitar a instituição residencial;
- e) Contribuir para a prevenção de situações de dependência, promovendo a autonomia; a manutenção/reforço da funcionalidade, a independência, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- f) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos e qualquer forma de maus-tratos;
- g) Valorizar as capacidades e os gostos de cada indivíduo, promovendo assim a manutenção e aprimoramento do gosto pela vida;
- h) Prestar apoio psicológico e social.

NORMA V

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Transporte (de e para o Centro de Dia/consultas no Centro de Saúde de Arouca/fisioterapia);
 - b) Alimentação e apoio aos utentes durante as refeições;
 - c) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - d) Administração da medicação, conforme prescrição médica;

- e) Tratamento de roupa (de uso pessoal e da habitação do utente);
 - f) Acompanhamento ao exterior, desde que devidamente combinado e que a situação assim o justifique.
2. O Centro de Dia realiza as seguintes atividades ocupacionais:
- a) Momentos de Oração e Reflexão;
 - b) Atividades lúdicas/recreativas;
 - c) Animação promotora do desenvolvimento pessoal e social;
 - d) Expressão Plástica;
 - e) Animação através da expressão e comunicação;
 - f) Atividades físicas/motoras;
 - g) Atividades cognitivas/mentais.
3. Não estão incluídos na comparticipação mensal os seguintes serviços/ produtos:
- a) Medicamentos;
 - b) Fraldas/pensos higiénicos e cremes;
 - c) Outros serviços/produtos.

CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA VI

Condições de Admissão

1. São condições de admissão no Centro de Dia são efetuadas sempre que haja vagas;
- a) Deter de 65 ou mais anos de idade, na situação de pré-reforma ou reforma, salvaguardando exceções devidamente avaliadas como em casos de invalidez ou situações de emergência que possam colocar em causa a segurança e o bem-estar do utente – 25%;



- b) Comprovar por declaração médica que o utente está isento de doenças infectocontagiosas, tendo cumprido o programa de vacinação de acordo com a sua idade – 23%;
 - c) Existir vontade expressa do requerente ou dos familiares com quem coabite e dos quais dependa direta ou indiretamente – 21%;
 - d) Considerar caso a caso, mediante a capacidade dos serviços da Instituição e de articulação com as entidades parceiras, a admissão de utentes portadores de deficiência, ou qualquer doença não controlada, que possa pôr em risco os(as) restantes utentes ou colaboradores, ou pelo seu comportamento possam perturbar o normal funcionamento da Instituição – 16%;
 - e) Residir na área abrangida pelo Centro, salvo casos excecionais em que poderão ser admitidos clientes residentes fora da área de residência do Centro – 15%;
2. Será dado conhecimento ao cliente no prazo máximo de 30 dias, via telefone ou e-mail, conforme a pontuação percentual obtida do lugar que ocupa no processo de condições de admissão.

NORMA VII

Candidatura

1. Os Utentes admitidos têm de entregar os seguintes documentos, que integrarão o processo de Utente:
- a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão;
 - b) Cartão de Contribuinte;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
 - d) Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o Utente pertence;
 - e) Comprovativo dos rendimentos mensais do Utente e do agregado familiar;

- f) Comprovativo de despesas fixas com habitação (arrendamento ou prestação bancária e IMI);
 - g) Comprovativo de despesas com medicação;
 - h) Relatório médico comprovativo da situação clínica do Utente (incluindo indicação da medicação, vacinas, alergias e intolerâncias alimentares e/ou dietas específicas);
 - i) Última declaração de IRS e nota de liquidação do agregado familiar.
2. O período de candidatura decorre durante todo o ano civil.
 3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nas instalações do Centro de Dia ao Diretor Técnico ou ao Coordenador.
 4. 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.

NORMA VIII

CrITÉRIOS de Admissão

1. São critérios de prioridade na seleção dos Utentes:
 - a) As pessoas social e economicamente mais desfavorecidas e desprovidas de estruturas familiares de apoio – 20%
 - b) Pessoas de 65 anos e ou mais anos, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou as atividades de vida diária, no seu domicílio - 15%;
 - c) Pessoa de idade inferior a 65 anos que, por motivos de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades de vida diária no seu domicílio - 15%;
 - d) Ausência ou indisponibilidade da família que presta assistência ao utente ou outra situação de emergência que possa colocar em risco os cuidados

- básicos – 14%;
- e) Risco de isolamento social – 17%;
- f) Grau de motivação para ingressar a resposta social - 10%
- g) Desajustamento e/ou conflito familiar grave – 4%
- h) Residência próxima da instituição – 3%
- i) Usufruir de outros serviços prestados pela Instituição - 2%;

NORMA IX

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo Diretor Técnico ou coordenador do Centro de Dia, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submetê-la à decisão da Direção.
2. É competente para decidir, a Direção do Centro de Dia São Paulo do Centro Social Paroquial de São Salvador do Burgo de Arouca e a Diretora Técnica.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo máximo de 30 dias, via telefone ou e-mail, sendo que, em caso de necessidade, será comunicado qual o lugar que ocupa na lista de espera, conforme a pontuação percentual obtida através da análise dos critérios de admissão (NORMA VIII)
4. A admissão do utente será concretizada com a assinatura de um contrato de prestação de serviços com o utente, família e/ou representante legal, onde explana os honorários, os serviços incluídos nos valores tributados, os direitos e obrigações da instituição, direitos e obrigações do utente / cliente, local da prestação de serviços, a cessação da prestação de serviços.
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos

serviços prestados;

7. Em situações especiais, pode ser solicitada a certidão de sentença judicial que regule a representação legal do(a) utente.
8. Na impossibilidade de admissão por inexistência de vaga o processo será incluído na lista de espera do serviço, e informado o lugar que ocupa (ver Norma XIII – Lista de espera).

No ato de admissão, o utente, família e/ou responsável legal deverá:

- a) preencher uma ficha de pré-inscrição;
- b) ser esclarecido sobre o Regulamento Interno e normas de funcionamento do Centro de Dia - o Regulamento estará continuamente disponível para consulta;
- c) assinar a declaração de autorização do uso da imagem do(a) idoso na Instituição bem como da autorização do manuseamento dos dados pessoais a nível institucional.

NORMA X

Seguro de Acidentes Pessoais

Os utentes até aos 95 anos, estão cobertos por um seguro de acidentes pessoais.

NORMA XI

Acolhimento dos Novos Utentes

Para que haja uma adaptação equilibrada para o utente, a sua entrada no Centro de Dia faz-se gradualmente até que este se integre no grupo e aceite a equipa que o acolhe.

NORMA XII

Processo Individual do Utente

Por cada Utente que usufrua dos serviços prestados pelo Centro de Dia será organizado um Processo Individual e Confidencial de Utente com o intuito de conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição.

1. Neste processo consta a identificação pessoal do mesmo, Ficha de Pré-Inscrição, Ficha de Inscrição, Ficha de Avaliação Diagnóstica, Plano Individual (PI), Programa de Acolhimento Inicial, Contrato de Prestação de Serviços bem como o cálculo e todos os ofícios que tiveram como base para respetivas retribuições, os documentos solicitados no ato da candidatura, registos de serviços prestados, registos de consultas, e outro tipo de ocorrências e/ou serviços.
2. O Processo Individual dos Utentes será guardado em condições que garantam a sua privacidade e a sua confidencialidade. As famílias e/ou o legal representante têm conhecimento da informação constante no processo sempre que o desejarem.
3. Cada processo individual deverá ser permanentemente atualizado.

NORMA XIII

Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vaga, o utente será integrado na lista de espera, após o preenchimento da Ficha de Pré-Inscrição.
2. Os familiares/utentes/ representantes legais serão avisados através impresso próprio, por carta ou e-mail, da ponderação atribuída através da análise das condições de admissão, sobre a existência da lista de espera e

- a posição que o utente ocupa.
3. A ordenação da lista de espera respeitará os critérios indicados para a admissão.

CAPÍTULO III – Instalações e Regras de Funcionamento

NORMA XIV

Instalações

1. O Centro de Dia São Paulo do Centro Social Paroquial de S. Salvador do Burgo de Arouca está sediado na Rua de São Salvador do Burgo nº204 – Burgo, 4540-224 Arouca.
2. As instalações são compostas pela receção, gabinetes técnicos, salas de atividades, refeitório, cozinha, sala de colaboradores, área de higiene (instalações sanitárias), gabinete médico, salão de cabeleireiro, quarto de repouso, lavandaria, jardim e área envolvente e carrinhas para transporte dos utentes.

NORMA XV

Funcionamento e Horários

1. O Centro de Dia São Paulo funciona de segunda-feira a sexta-feira entre as 08:30h e as 18:30h;
2. O Centro de Dia encerra:
 - a) Nos Feriados Nacionais e Municipal, 3.^a Feira de Carnaval, dia 24 e 31 de dezembro de 2025;
 - b) A abertura do Centro de Dia no mês de agosto, fica condicionada à necessidade da maioria dos utentes, podendo encerrar na última semana de agosto;

NORMA XVI

Regime de Visitas

1. As visitas são realizadas no horário das 11:00h às 12:00h e das 14:00h às 16:00h, devendo sempre preencher o Registo do Plano de Visitas aos Utentes, onde consta a hora de entrada, hora de saída, o grau de parentesco, a assinatura do visitante e do colaborador que o recebeu.
2. Por razões de segurança e/ou do foro médico, quer as visitas, quer os utentes devem abster-se de trazer quaisquer alimentos ou bebidas do exterior sem conhecimento e assentimento da Direção Técnica ou do coordenador. Obtendo permissão, os produtos devem ser entregues para que se possa acondicionar adequadamente.
3. É interdita às visitas a introdução de quaisquer bebidas alcoólicas na Instituição.
4. Salvo exceções devidamente justificadas e autorizadas pela Direção Técnica ou pelo coordenador, as visitas não podem entrar na Sala de Refeições/Sala de Atividades devendo a visita decorrer no espaço para ela destinado.
5. Reserva-se o direito à Instituição de interditar as visitas que causem ou tenham causado perturbações ao bom funcionamento da mesma, ou por indicação do utente ou representante legal.
6. Sempre que existir pandemia ou outras situações similares os visitantes tem de cumprir as regras higiénicas e/ou outras em vigor.

NORMA XVII

Saídas dos Utentes

Sempre que o utente se ausente do Centro de Dia deve cumprir as seguintes regras:

- a) Deve avisar sempre o Diretor Técnico ou o coordenador das ausências programadas para que o motorista do Centro de Dia não se desloque

- desnecessariamente a sua casa, para que se avise a cozinha de que não vai realizar as refeições na Instituição;
- b) Quando se encontra na Instituição e tem uma saída deve sempre comunicar a um dos colaboradores e informar acerca do seu regresso ou não à Instituição e da sua comparência ou não para as refeições;
 - c) Para que o utente se possa ausentar sozinho da Instituição, ele ou o representante legal têm que preencher e assinar o impresso “Autorização de Saídas”;
 - d) Sempre que um familiar, amigo e/ou conhecido venha buscar o utente para uma saída deve também preencher e assinar o impresso “Termo de Responsabilidade da Saída dos Utentes com a Família ou Representante Legal” e dar a conhecer ao colaborador que esteja presente.

NORMA XVIII

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 15 do mês seguinte, nas instalações da Instituição ou por transferência bancária (NIB: 0045 1020 4012 0841 8556 1).
2. Relativamente ao não cumprimento do pagamento da mensalidade, a instituição procurará, junto da família/pessoa responsável, compreender os motivos, sendo elaborado um plano de pagamento fracionado do montante em dívida, em caso de tal necessidade. Poderá ainda ser requerido um apoio, no âmbito da Rede Social do concelho, de forma a articular as diferentes formas de proteção social dos utentes, em estreita colaboração entre as instituições públicas, cooperativas e sociais. Em última instância e, após esgotadas todas as possibilidades, o caso será entregue ao tribunal competente.
3. Em caso de atrasos de pagamento e por motivos de esquecimento, repetido mais de três meses consecutivos, será agravado em 10% o valor da mensalidade a pagar, sendo acordado e mediante necessidade de um plano de pagamento fracionado.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE S. SALVADOR DO BURGO DE AROUCA

4. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos;
5. Quando se verifique a frequência da Instituição por mais que um elemento do agregado familiar há uma redução de 20% no valor da mensalidade devida pelo segundo e seguintes elementos do agregado familiar;
6. Haverá lugar a uma redução de 20% quando o utente frequenta as duas respostas sociais, (Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário), sendo somente aplicado na última resposta social que começou a frequentar.
7. 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.
8. Em caso de encerramento forçado da resposta social de Centro de Dia e, quando esse encerramento é deliberado por entidades externas como Segurança Social, Proteção Civil, Saúde Pública, ou regulamentado através do decreto-lei, por motivos externos e/ou alheios à instituição, como situações de pandemia, surtos, catástrofes naturais e/ou outros, poderá haver lugar à cobrança até 50% da mensalidade do utente, mediante o período de encerramento. Durante esse período e nas situações em que seja necessário é assegurado a domiciliação de serviços.
9. Sempre que o utente queira rescindir o contrato de frequência no Centro de Dia, deverá fazê-lo com um mínimo de trinta dias de antecedência.
10. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
11. Os custos das atividades extraordinárias, que não constam no plano de atividades, serão pagos pelo utente.
12. Se o utente faltar mais de um mês consecutivo, sem uma justificação válida, considerar-se-á a não necessidade de frequentar o Centro de Dia, podendo o seu lugar ser eventualmente preenchido por outro utente em lista de espera.
13. Nas ausências superiores a 90 dias, por motivo de doença grave, devidamente justificada por um documento comprovativo de doença, o lugar ficará garantido mediante o pagamento de 15% da mensalidade.



Instituição Particular de Solidariedade Social
Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 504 441 949
Rua de S. Salvador do Burgo, n.º 204, 4540-224 AROUCA
TEL: 256 948 068 (chamada para a rede fixa nacional)
www.cspburgo.pt e-mail: geral@cspburgo.pt

14. Na entrevista com a Diretora Técnica ou coordenador do Centro de Dia, será assinado um contrato de prestação de serviços, entre o Centro de Dia São Paulo do Centro Social Paroquial de São Salvador do Burgo de Arouca e o utente, família e/ou representante legal.
15. No mês de agosto se o utente não usufruir de nenhum serviço durante os dias de encerramento tem direito até 10% de desconto na mensalidade.

NORMA XIX

Comparticipação Familiar/Mensalidades

1. A mensalidade é o valor com que o Utente contribui mensalmente pela utilização do Serviço Centro de Dia, de acordo com o Guião da DGAS, de Dezembro de 1996 e a Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de Julho na sua atual redação e a Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de Julho, o cálculo do rendimento “*per capita*” do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

2. Para efeitos da participação familiar nas respostas sociais de natureza residencial /internamento considera-se enquanto rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 80% do montante da Prestação Social para a Inclusão (PSI) recebida pelo utente, salvo na situação de frequência de residência autónoma em que é considerado 50% do montante da PSI recebida pelo utente.
3. Rendimentos do Agregado Familiar a considerar são:

- a) Trabalho dependente;
 - b) Trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
 - c) Pensões;
 - d) Prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para a frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f) Prediais;
 - g) Capitais;
 - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
4. A tabela de comparticipações familiares é calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
5. No que respeita à prova dos rendimentos e despesas, consideram-se para o efeito:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
 - c) Os encargos médios mensais com transportes públicos;
 - d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - e) Declaração de IRS;
 - f) Nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
6. As dúvidas sobre a veracidade das declarações e/ou a falta de entrega dos documentos comprovativos, podem determinar a fixação de uma comparticipação familiar até a valor igual à comparticipação máxima.
7. Entende-se por Agregado Familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade ou outras situações

similares, desde que vivam em economia comum.

8. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.
9. O valor do rendimento anual ilíquido do agregado familiar é o que resulta da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos seus elementos.
10. Das percentagens, a aplicar ao rendimento *per capita* para comparticipação familiar de Centro de Dia com valores entre 45% e 60%.

Percentagem	Serviços
45%	Transporte domicílio/centro de dia e vice-versa + atividades + refeições (pequeno-almoço/ reforço da manhã ou lanche) + rastreios de saúde (TA, glicemia, colesterol e saturação de O2) + acompanhamento á SUB em caso de urgência.
50%	Transporte domicílio/centro de dia e vice-versa + atividades + refeições (pequeno-almoço/ reforço da manhã + almoço + lanche + reforço constituído por: sopa) + rastreios de saúde (TA, glicemia, colesterol e saturação de O2) + acompanhamento á SUB em caso de urgência
55%	Transporte domicílio/centro de dia e vice-versa + atividades + refeições (pequeno-almoço/reforço da manhã + almoço + lanche + reforço constituído por: sopa) + higiene pessoal + rastreios de saúde (TA, glicemia, colesterol e saturação de O2) + Acompanhamento á SUB em caso de urgência.
60%	Transporte domicílio/centro de dia e vice-versa + refeições (pequeno-almoço/ reforço da manhã + almoço + lanche + reforço constituído por: sopa) + higiene pessoal + tratamento de roupa + rastreios de saúde (TA, glicemia, colesterol e saturação de O2) + acompanhamento á SUB em caso de urgência.

11. Os serviços suplementares de transporte serão cobrados por utente a 0,40€ (quarenta cêntimos) por quilómetro, como é o caso de fisioterapia e curativos.



12. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
13. A prova dos rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos credíveis comprovativos dos rendimentos auferidos no ano transato.
14. Os utentes, família e/ou representante legal que não queiram apresentar os documentos necessários para o cálculo, pagarão a mensalidade máxima em vigor no ano civil em curso.
15. As comparticipações familiares, em regra, são objeto de revisão anual.
16. A Direção da Instituição poderá reduzir, dispensar ou suspender o pagamento da mensalidade, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua a sua especial onerosidade ou impossibilidade.

NORMA XX

Transporte

1. O transporte de e para o domicílio é realizado em carrinhas adaptadas a cadeiras de rodas.
2. O horário de transporte poderá sofrer alterações mediante a admissão de novos utentes, necessidade de reorganização de percursos e/ou saídas ao exterior.

NORMA XXI

Refeições

1. O serviço de alimentação contempla as seguintes refeições diárias:
 - a) Das 08:30h às 10:00h é servido o pequeno-almoço;
 - b) Às 10:30h é servido o reforço da manhã;

- c) Das 12:00h às 13:00h é servido o almoço;
 - d) Às 16:00h é serviço o lanche.
2. As refeições referidas no ponto anterior serão disponibilizadas ao utente de acordo com as suas necessidades e conforme previamente acordado.
 3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adequada aos utentes desta resposta social. Qualquer alteração à ementa elaborada, será dado conhecimento antecipadamente.
 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 e/ou coordenador.

NORMA XXII

Cuidados de Higiene e Conforto

1. O Centro de Dia disponibiliza os necessários cuidados de higiene e conforto pessoal (higiene pessoal e banho) aos seus utentes.
2. Os cuidados de higiene e conforto estão descritos no Plano Individual e são registados no Registo de Serviços Prestados.
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 XXIII

Assistência Médica, Enfermagem, Medicamentos ou outra

1. Nos casos de ausência ou indisponibilidade familiar para assegurar o acompanhamento a consultas médicas, exames ou aquisição de medicação, o Centro de Dia pode assegurar o serviço dependendo da dinâmica organizacional da instituição e conforme o descrito na norma XIX número 12. Este acompanhamento é limitado aos serviços públicos de saúde da área da instituição. As despesas com a aquisição da medicação e o pagamento de exames e consultas são da responsabilidade do utente, família e/ou do seu representante legal, não sendo assumidas pela Instituição.
2. Em caso de doença súbita ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto à família e/ou representante legal para que, tão rapidamente possível tome conta da situação.
3. Relativamente à assistência medicamentosa, a instituição apenas assegurará e responsabilizar-se-á pela sua toma durante o período de permanência do utente no Centro de Dia, de acordo com a prescrição médica e desde que a família forneça a medicação necessária e a entregue ao colaborador responsável. O utente e/ou familiar responsável tem o dever de comunicar sempre à instituição alterações farmacológicas que possam ocorrer.
4. A aquisição da medicação é sempre da responsabilidade do utente, família e/ou representante legal, excetuando-se os casos em que não existe esta retaguarda. Nesta última situação, a Instituição assegura a aquisição da medicação e fraldas sendo as despesas da mesma, sempre da responsabilidade do utente, família e/ou representante legal.

NORMA XXIV

Atividades/Serviços Prestados

1. As atividades desenvolvidas no Centro de Dia são de acordo com o Plano Anual de Atividades, elaborado no início de cada ano civil, que se encontra afixado em local visível.
2. A programação das atividades será adaptada à realidade sociocultural do meio, proporcionando aos utentes um largo leque de experiências estimulantes, de forma a promover a sua adaptação e integração no meio ambiente envolvente que de forma integrada se apresentam na rotina diária do Centro de Dia.
3. As atividades terão em conta a participação ativa das famílias/Centro de Dia/Comunidade.
4. Estas atividades 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 e interinstitucionais.

NORMA XXV

Passeios ou Deslocações

1. Os passeios ou deslocações dos utentes serão previamente comunicados aos próprios para que se pronunciem sobre a sua participação ou não, e caso se justifique, será também comunicado ao familiar/representante legal.
2. As saídas mais longas (superiores a 10km) efetuadas em transporte da Instituição ou em autocarro cedido, serão comunicadas com antecedência de 48h.
3. Não há obrigatoriedade de participar nos passeios ou deslocações.

NORMA XXVI

Quadro de Pessoal

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

A Animadora Sociocultural tem as seguintes funções:

- a) Conhecer e identificar a Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade da Instituição;
- b) Organizar, coordenar e desenvolver atividades de animação e desenvolvimento sociocultural juntos dos clientes no âmbito dos objetivos da Instituição;
- c) Acompanhar e procurar desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade dos utentes, bem como proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão e realização, utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação;
- d) Cumprir a rotina diária da sala, de forma a promover o desenvolvimento integral dos idosos e a satisfação das suas necessidades;
- e) Colaborar, sempre que necessário, em outras tarefas do dia-a-dia dos idosos;
- f) Organizar o espaço e os materiais da sala com vista à criação de um ambiente seguro, acolhedor e rico de aprendizagens;
- g) Informar, hierarquicamente, da necessidade de aquisição, reparação ou substituição dos bens ou equipamentos.

A Motorista tem as seguintes funções:

- a) Assegurar o transporte dos utentes para a Instituição e vice-versa, cumprindo as normas e procedimentos de condução e de segurança rodoviária;

- b) Proceder à manutenção do equipamento automóvel, assegurando a sua limpeza e abastecimentos periódicos;
- c) Assegurar que os veículos cumprem os requisitos necessários para a realização das inspeções periódicas e extraordinários das viaturas;
- d) Conduzir qualquer veículo automóvel da Instituição;
- e) Apoiar o serviço de compras, através do transporte de mercadorias, equipamentos e bens nos veículos da Instituição;
- f) Colaborar, sempre que necessário, noutras tarefas.

O peçoal Administrativo tem as seguintes funções:

- a) Apoio à contabilidade e tesouraria;
- b) Expediente, arquivo e elaboração de documentos, em suporte digital;
- c) Receber as mensalidades dos utentes;
- d) Colaborar na gestão de stocks, encomendas e pagamentos a fornecedores;
- e) Colaborar, sempre que necessário, noutras tarefas.

As Ajudantes de Ação Direta têm as seguintes funções:

- a) Conhecer e identificar a Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade da Instituição;
- b) Distribuir e apoiar as refeições aos utentes;
- c) Recolher e cuidar dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;
- d) Prestar cuidados de higiene e conforto aos utentes e colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos;
- e) Reportar à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;
- f) Colaborar nas atividades de animação/ocupação dos utentes;
- g) Executar limpezas gerais;
- h) Cumprir o definido no Sistema de Gestão da Qualidade;
- i) Contribuir para a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade, assim como para a satisfação dos utentes da instituição.

Os Auxiliares de Serviços Gerais têm as seguintes funções:

- a) Proceder à limpeza e arrumação dos espaços da Instituição;
- b) Higienização/Limpeza dos utensílios utilizados no transporte de alimentos ao

- domicílio;
- c) Avisar a direção técnica da falha de algum produto, para proceder à sua posterior aquisição;
 - d) Ser responsável pelo correto manuseamento dos produtos de limpeza indicados no plano de higienização aprovado pela direção, devendo atuar tal como descrito;
 - e) Desempenhar outras funções não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional e não excedam o nível de diferenciação em que esta se integra;
 - f) Em situações de folgas/férias poderão substituir o colega desde que seja compatível com as suas funções.

O Pessoal de cozinha (Cozinheira e Ajudante de Cozinha), tem as seguintes funções:

- a) Organizar e coordenar os trabalhos da cozinha;
- b) Elaborar e contribuir para a confeção das ementas;
- c) Preparar e confeccionar as refeições;
- d) Zelas pela limpeza da cozinha e dos seus utensílios;
- e) Manter em dia o inventário do material de cozinha, informando superiormente a listagem de material necessário ao funcionamento da mesma;
- f) Conservar os alimentos entregues na cozinha e garantir a sua supervisão;
- g) Empratar e guarnecer as refeições servidas na instituição e ao domicílio;
- h) Amanhar o peixe, preparar os legumes e a carne e proceder à execução das operações culinárias;
- i) Informar os serviços administrativos das falhas de bens alimentares necessários à confeção das refeições;

NORMA XXVII

Direção Técnica

A Direção Técnica do Centro Social Paroquial de São Salvador do Burgo de Arouca, compete a um técnico com formação na área das ciências sociais e humanas, segundo a norma XII do Guião Técnico da DGSS, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

Ao Diretor Técnico compete ainda:

- a) Desenvolver um modelo de gestão adequado ao bom funcionamento da resposta social Centro de Dia;
- b) Supervisionar os critérios de admissão, conforme o disposto no regulamento interno;
- c) Promover a melhora continua dos serviços prestados e a gestão de programas internos de qualidade;
- d) Gerir, coordenar e supervisionar os profissionais do Centro de Dia;
- e) Implementar programas de formação, inicial e contínua, dirigidos aos profissionais;
- f) Incentivar a participação das famílias e da equipa no planeamento e avaliação de atividades, promovendo uma continuidade educativa;
- g) Assegurar a interlocução com outras entidades e serviços, tendo em conta o bem-estar dos utentes.

NORMA XXVIII

Voluntários

1. O Centro Social Paroquial de S. Salvador do Burgo de Arouca poderá ter ao seu serviço aqueles que, generosamente, dão algum do seu tempo em tarefas ou serviços.
2. Dentro das necessidades da Instituição e do desejo ou competência dos interessados, poderão ser várias as atividades desenvolvidas pelos voluntários.
3. A admissão dos voluntários é da competência da Direção da Instituição, com o apoio do Diretor Técnico que estabelecerá com cada voluntário os momentos fixos da sua colaboração com a Instituição.

NORMA XXIX

Estagiários

1. O CSPSSBA tem mantido ao longo dos tempos uma efetiva parceria com o IEFP e com Escolas, recebendo estagiários, facilitando o processo de aprendizagem e de reflexão dos alunos, nas áreas científicas relacionadas com as suas atividades.
2. Caberá à Direção da Instituição decidir da pertinência ou não da admissão de cada um dos estagiários.

CAPÍTULO IV – Direitos e Deveres

NORMA XXX

Direitos dos Utentes

1. São direitos dos utentes do Centro de Dia São Paulo:
 - a) Usufruir de ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito das atividades do Centro de Dia;
 - b) Ser respeitado na sua individualidade, privacidade, nas suas convicções políticas e religiosas;
 - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais;
 - d) Participar nas atividades socioculturais, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - e) Ter apoio na gestão dos seus rendimentos, se necessário;
 - f) Terem uma alimentação cuidada e diversificada de modo a satisfazer as necessidades próprias de cada um;
 - g) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar;
 - h) Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica.

NORMA XXXI

Deveres dos Utentes

São deveres dos utentes do Centro de Dia São Paulo:

- a) Cumprir as normas da Resposta Social de acordo com o estipulado neste Regulamento Interno;
- b) Tratar com respeito e dignidade os companheiros, os colaboradores e a Direção da Instituição;
- c) Pagar mensalmente a mensalidade;
- d) Prestar todas as informações com verdade e lealdade;
- e) Participar, de acordo com os seus interesses e possibilidades, nas

atividades desenvolvidas, numa linha de solidariedade e de manutenção de uma vida ativa;

- f) Colaborar no cumprimento do plano de higiene pessoal estabelecido;
- g) Informar os colaboradores sempre que pretendam ausentar-se das instalações do Centro de Dia.

NORMA XXXII

Direitos do Centro de Dia São Paulo

São direitos do Centro de Dia São Paulo:

- a) A lealdade e respeito por parte dos utentes e pessoas próximas;
- b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento.
- c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.
- d) A uma utilização correta das instalações e equipamentos;
- e) A informação e atualização de dados relevantes à situação socioeconómica e familiar dos utentes.

NORMA XXXIII

Deveres do Centro de Dia São Paulo

São deveres do Centro de Dia São Paulo:

- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- b) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos utentes;
- c) Colaborar com as famílias de modo que os cuidados prestados aos idosos assegurem a continuidade dos cuidados familiares;
- d) Garantir aos utentes a sua individualidade e privacidade;
- e) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos

utentes;

- f) Desenvolver as atividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos utentes;
- g) Cuidar do bom estado do material de uso corrente, dos equipamentos fixos e móveis, dos bens de consumo e material lúdico;
- h) Melhorar, sempre que possíveis, os equipamentos, proporcionando melhores condições de acolhimento, permanência e conforto dos idosos;
- i) Manter as Instalações em ordem, asseio e limpeza.
- j) Possuir livro de reclamações.

NORMA XXXIV

Direitos dos Colaboradores

Sem prejuízo de outros direitos o colaborador:

- a) Goza do direito de serem tratados com educação e urbanidade;
- b) A inobservância deste direito acarretará consequências institucionais e/ou legais;
- c) Direito à remuneração;
- d) Ter boas condições de trabalho, tanto do ponto de vista físico como moral;
- e) Formação profissional;
- f) Ter acesso a informação e a formação adequada à prevenção de riscos de acidente e doença;
- g) Direito a ser respeitado, enquanto pessoa e colaborador da comunidade educativa por essa mesma comunidade;

NORMA XXXV

Deveres dos Colaboradores

Sem prejuízo de outras obrigações, o colaborador deve:

- a) Desenvolver a sua atividade com zelo, diligência, responsabilidade e ética profissional;

- b) É dever do colaborador manter uma interação social positiva com os idosos para satisfazer as necessidades e interesses de cada um;
- c) Colaborar com a equipa técnica nas atividades propostas;
- d) Dever do sigilo;
- e) Dever da assiduidade e da pontualidade;
- f) Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços prestados pelo Centro de Dia São Paulo;
- g) Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho.

NORMA XXXVI

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

É admitida a interrupção da prestação de cuidados por motivos imputáveis ao utente quando:

- a) Quando o utente, família e/ou representante legal decidir suspender os serviços deve entregar por escrito um pré-aviso com 30 dias de antecedência;
- b) Verificar a não adaptação do idoso à resposta social;
- c) Mudança de residência do utente;
- d) Situação de doença prolongada;
- e) Insatisfação das necessidades dos idosos e suas famílias, por incumprimento do contratualizado;
- f) Comportamentos e atitudes de desrespeito e falta de urbanidade no decurso da relação contratual;
- g) Mudança de resposta social.

NORMA XXXVII

Contrato

1. No ato da admissão será celebrado, por escrito, um contrato com o utente e/ou familiar ou representante, onde constará, nomeadamente, os direitos e

- deveres de ambas as partes;
2. Os serviços a prestar, bem como a mensalidade praticada, constam do respetivo contrato.
 3. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual;
 4. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA XXXVIII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

Em cumprimento da Lei n.º 4/2007, de 16 de janeiro que explana as Bases Gerais do Sistema de Segurança Social, nomeadamente ao nível do princípio da inserção social e da complementaridade, a cessação do contrato de prestação de serviços acontece em caso de:

- a) Denúncia do contrato de prestação de serviços, tendo o cliente que informar a Instituição e formalizar em impresso próprio a desistência 30 dias antes de abandonar esta resposta social para se rescindir o contrato de prestação de serviços.
- b) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
- c) Caducidade (falecimento do/a cliente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da instituição ou alteração do seu corpo estatutário, ausência injustificada por período superior a 90 dias sem motivo justificado);
- d) Inadaptação do/a cliente ou inadequação dos serviços às necessidades do cliente;
- e) Revogação por uma das partes por justa causa sendo que destas depende situações como:
 - i. Quebra de confiança dos Outorgantes;
 - ii. Existência de dívidas, designadamente de três ou mais

- mensalidades, após serem esgotadas todas as possibilidades para o pagamento da mesma com base num plano elaborado juntamente com a família/pessoa responsável, de acordo as necessidades individuais e económicas dos intervenientes;
- iii. Quando se verificar situações de mau comportamento e falta de respeito para com os restantes utentes e/ou colaboradores. Situações regulares de incumprimento que, após chamadas de atenção e intervenção dos elementos da Organização bem como de familiares próximos, se mantêm comportamentos inadequados;
 - iv. Incumprimento das cláusulas contratuais e do Regulamento Interno;
- f) Haja o falecimento do utente;
 - g) Mudança de residência do utente;
 - h) Alteração na autonomia ou mobilidade do utente que impeça a frequência do serviço.

A não comunicação dos prazos implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.

NORMA XXXIX

Livros de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, o Centro de Dia do Centro Social Paroquial de S. Salvador do Burgo de Arouca, possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado nas instalações do Centro de Dia, sempre que desejado.
2. Em cumprimento da Portaria 74/2017 de 21 de junho, a presente a instituição a supramencionada, encontra-se registada na Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico, o qual pode igualmente ser utilizado, através do link de acesso ao livro de recomendações

<https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/>.

3. Qualquer sugestão deverá ser apresentada diretamente à Técnica Superior de Serviço Social ou à coordenadora da valência que resolverá o caso ou o apresentará superiormente, se ele exceder a sua competência;

CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XL

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, Centro Social Paroquial de São Salvador do Burgo de Arouca deverá informar e contratualizar com 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 este assiste.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XLI

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

NORMA XLII

Disposições Complementares

Propostas de Melhoramento:

1. Os utentes e/ou familiares podem fazer sugestões de aperfeiçoamento ou reclamações informais a qualquer momento, quer de forma oral, quer por

escrito, à Diretora Técnica bem como à coordenadora do serviço, com vista ao melhoramento e aprimoramento da qualidade do serviço;

2. Todas as sugestões serão encaminhadas e discutidas com a Direção com vista a um trabalho em parceria para crescimento institucional;

Condutas em fato de desaparecimento de um idoso:

1. Em caso de desaparecimento, a Diretora Técnica ou a coordenadora do serviço contactará, imediatamente, o familiar/pessoa responsável pelo idoso, sugerindo contactos com a rede familiar e de amizades, providenciando, simultaneamente, para que os responsáveis pela Instituição sejam informados logo que se saibam notícias do mesmo.
2. Deverá efetuar, após comunicação e consentimento do responsável do idoso, contacto imediato e pessoal com a P.S.P., patenteando o desaparecimento do cliente, informando acerca dos dados clínicos relevantes e respetiva fotografia.
3. Estes procedimentos são da responsabilidade da Diretora Técnica e/ou da coordenadora do serviço, a qual cumprirá as medidas tomadas acima descritas.

Condutas em caso de falecimento do utente ou encaminhamento para Urgências:

1. Se houver suspeita de que o cliente não apresenta sinais vitais, é contactado de imediato o INEM. Se for confirmado o óbito, a Diretora Técnica ou a coordenadora do serviço comunicam a notícia à família para que seja dado seguimento aos procedimentos legais.
2. O funeral é da inteira responsabilidade dos familiares.
3. Caso de necessidade de ser transportado para o hospital, em situação de urgência, o utente será acompanhado por um colaborador da Instituição até que a família e/ou representante legal o possa fazer. Contacto feito previamente para comunicação da situação.

NORMA XLIII

Foro Competente

O consumidor pode recorrer a uma entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo; a referir: Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, Rua Damião de Góis, n.º 31, Loja 6, 4050-225 Porto; e-mail CICA@cicap.pt; contactos: +351 225 50 83 49/ 225 02 97 91.

NORMA XLIV

Entrada em Vigor

1. O presente Regulamento entra em vigor, 30 dias após aprovação do Centro Distrital do ISS-Aveiro.

Burgo, 02 de janeiro de 2025

A Direção



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE S. SALVADOR DO BURGO DE AROUCA

DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO

_____ utente/familiar/pessoa responsável (riscar o que não interessa) do CENTRO DE DIA do Centro Social e Paroquial de São Salvador do Burgo de Arouca, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento datado de _____ de 2025, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas constantes do mesmo.

Arouca-Burgo, _____ de _____ de 2025

(Assinatura do utente/familiar/pessoa responsável)