



**ARPAPZ**

REGULAMENTO INTERNO



**ARPAPZ**

CENTRO DE DIA



## Índice

<b>CAPÍTULO I - ENQUADRAMENTO, OBJECTIVOS E SERVIÇOS</b> .....	4
<u>Artigo 1º - Enquadramento</u> .....	4
<u>Artigo 2º - Âmbito pessoal</u> .....	4
<u>Artigo 3º - Objectivos e Destinatários</u> .....	5
<u>Artigo 4º - Cuidados e Serviços</u> .....	5
<b>CAPÍTULO II - ADMISSÃO</b> .....	6
<u>Artigo 5º - Condições de admissão</u> .....	6
<u>Artigo 6º - Critérios de admissão</u> .....	6
<u>Artigo 7º - Processo de admissão</u> .....	7
<u>Artigo 8º - Decisão e admissão</u> .....	8
<u>Artigo 9º - Processo Individual</u> .....	8
<b>CAPÍTULO III - FUNCIONAMENTO</b> .....	9
<u>Artigo 10º - Direcção Técnica</u> .....	9
<u>Artigo 11º - Horários de funcionamento</u> .....	9
<u>Artigo 12º - Plano de Cuidados Individuais</u> .....	9
<u>Artigo 13º - Alimentação</u> .....	9
<u>Artigo 14º - Alimentos e bebidas</u> .....	9
<u>Artigo 15º - Cuidados de higiene e conforto</u> .....	9
<u>Artigo 16º - Assistência médica</u> .....	10
<u>Artigo 17º - Apoio Psicossocial</u> .....	10
<u>Artigo 18º - Convívio e animação</u> .....	10
<u>Artigo 19º - Transporte</u> .....	11
<u>Artigo 20º - Direitos e Deveres</u> .....	11
<u>Artigo 21º - Direitos e Deveres da Instituição</u> .....	12
<u>Artigo 22º - Contactos e relacionamento social – Visitas e Voluntariado</u> .....	13
<u>Artigo 23.º Direitos e Deveres dos Voluntários</u> .....	14



## Regulamento Interno

Centro de Dia

lar.s.simao@sapo.pt

<u>Artigo 24.º Deveres e Direitos dos trabalhadores</u> .....	15
<u>Direitos dos Trabalhadores</u> .....	15
<u>Artigo 25º - Festejo de aniversários</u> .....	15
<u>Artigo 26º - Regras específicas de convivência e de segurança</u> .....	16
<u>Artigo 27º - Cálculo do rendimento per capita</u> .....	16
<u>Artigo 28.º Tabela de Comparticipação</u> .....	18
<u>Artigo 29º Pagamento de mensalidades</u> .....	18
<u>Artigo 30º - Serviços incluídos na comparticipação mensal</u> .....	18
<u>Artigo 31º - Serviços não incluídos na comparticipação mensal</u> .....	19
<b>CAPÍTULO IV - CONDIÇÕES DE ACOLHIMENTO NO CENTRO DE DIA E DISCIPLINA</b> .....	<b>19</b>
<u>Artigo 32º - Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados</u> .....	19
<u>Artigo 33º - Prova de rendimentos e despesas /atualização</u> .....	20
<u>Artigo 34º - Cessação</u> .....	20
<u>Artigo 35º - Caducidade</u> .....	20
<u>Artigo 36º - Mútuo acordo</u> .....	20
<u>Artigo 37º - Integração do utente</u> .....	21
<u>Artigo 38º - Justa Causa</u> .....	21
Artigo 39º - Resolução	
<b>CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS</b> .....	<b>21</b>
<u>Artigo 40º - Cooperação</u> .....	21
<u>Artigo 41º – Reclamações/sugestões/Livro Eletrónico</u> .....	21
<u>Artigo 42º - Casos omissos e execução de normas</u> .....	<u>19</u>
<u>Artigo 43º - Vigência do regulamento Interno</u> .....	19
<b>CAPÍTULO VI - CONTROLO DAS REVISÕES E APROVAÇÃO</b>	
19	
<u>Artigo 44º - Aprovação / Revisões</u>	
19.....	

## CAPÍTULO I - ENQUADRAMENTO, OBJECTIVOS E SERVIÇOS

### Artigo 1º - Enquadramento

1. A Associação Regional de Solidariedade e Progresso do Alto Zêzere- ARPAZ é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos. A Instituição foi fundada no ano de 1986, encontra-se sedeadada na freguesia de Barco. O Centro de Dia (CD) é uma das valências dinamizadas na Instituição e é sobre esta que se reporta o presente Regulamento.

O Centro 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 temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária.

Com o presente Regulamento Interno pretende-se definir as normas de funcionamento da resposta social, de acordo com o estipulado no:

- a) **Decreto – Lei n.º 172 -A/2014**, de 14 de novembro, alterado pela **Lei nº76/2015**, de 28 de julho – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) **Portaria n.º 196- A/2015**, de 1 de julho, alterada pela **Portaria nº 218-D/2019**, de 15 de julho - define o modelo específico de contratualização com as instituições;
- c) **Decreto-Lei n.º 30/89**, de 24 de janeiro, regime de instalação e funcionamento dos Centros de Dia;
- d) **Decreto – Lei n.º 64/2007**, de 14/03 com as alterações do **DL n.º 33/2014**, de 4 de março, e do **DL nº 126-A/2021**, de 31 de dezembro - Define o regime de licenciamento e de fiscalização da prestação de serviços dos estabelecimentos de apoio social;
- e) **Protocolo de Cooperação em vigor**;
- f) **Circulares de Orientação Técnica** acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) **Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS**;
- h) **Guião da DGAS de dezembro de 1996** – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia.
- i) **Decreto-Lei n.º 53-A/2021**, de 16 de junho, altera diversas medidas no âmbito da pandemia da doença COVID-19.

### Artigo 2º - Âmbito pessoal

1. A resposta de Centro de Dia é uma resposta social que se destina a acolher pessoas idosas, de ambos os sexos, para a satisfação das suas necessidades básicas e que expressem livremente a sua vontade em serem admitidas.

2. Em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, o pedido de admissão deverá ser formulado por familiar que assuma a responsabilidade pela admissão do utente.

### Artigo 3º - Objetivos e Destinatários

1. São destinatários do Centro de Dia as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes no artigo n.º 4ª.

2. Constituem objetivos do Centro de Dia:

- a) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
- b) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- d) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- f) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- h) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- i) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- j) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- l) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- m) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- n) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- o) Promover relações com a comunidade e na comunidade;
- p) Dinamizar relações inter-geracionais.

### Artigo 4º - Cuidados e Serviços

1. O Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
- b) Nutrição e alimentação, nomeadamente o pequeno-almoço, almoço e lanche e jantar;

- c) Administração de fármacos quando prescritos;
- d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.

2. O Centro de Dia pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:

- a) Cuidados de higiene pessoal;
- b) Cuidados de imagem;
- c) Jantar;
- d) Tratamento de roupa;
- e) Transporte;
- f) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
- g) Outros em função das necessidades dos utentes, nomeadamente (por exemplo, serviços de apoio domiciliário complementares, acolhimento temporário).

3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana

## CAPÍTULO II - ADMISSÃO

### Artigo 5º - Condições de admissão

1. O Centro de Dia admite pessoas com idade igual ou superior a 65 anos, que careçam deste tipo específico de resposta social e que contratualizarem por si, ou por intermédio de algum responsável, familiar ou não, os serviços do CD, com as condições, direitos e deveres, previstos neste Regulamento.

2. Excecionalmente, o Centro de Dia pode admitir pessoas com idade inferior à estabelecida no número anterior, desde que a saúde física e ou mental o justifiquem.

### Artigo 6º - Critérios de admissão

1. São condições de preferência na admissão:

Critérios	Ponderação	Pontuação (0 a 10)
Naturalidade ou Residência no Barco	0.10	✓ Reside ou é Natural da Freguesia: 10; ✓ Não Reside nem é Natural da Freguesia: 0;
Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários	0.10	✓ Inexistência de retaguarda familiar: 10; ✓ Existência de retaguarda familiar ou de amigos esporadicamente: 5; ✓ Existência de retaguarda familiar: 0;
Situação de dependência que não possa ser gerida noutra resposta social	0.10	✓ Dependência elevada: 10; ✓ Dependência ligeira: 5; ✓ Autónimo: 0;
A vulnerabilidade económico-social	0.10	✓ Rendimentos inferiores a 300 euros mensais: 10; ✓ Recursos económicos entre 300 e 600 euros mensais: 5; ✓ Rendimentos mensais superiores a 600 euros mensais: 0;



## Regulamento Interno

Centro de Dia

lar.s.simao@sapo.pt

Condições habitacionais degradadas	0.10	✓ Condições habitacionais desadequadas (sem casa própria ou arrendada, ou sem as principais divisões): 10; ✓ Condições habitacionais médias/razoáveis (casa própria ou arrendada com as principais divisões): 5; ✓ Condições habitacionais adequadas (casa própria ou arrendada com as principais divisões): 0;
Risco de isolamento social	0.10	✓ Vive isolado, ou com conjuge mas que não ajuda na satisfação das necessidades: 10; ✓ Recebe visitas e /tem acompanhamento esporádico (resposta de centro de Dia ou SAD ou familiar): 5; ✓ Vive acompanhado permanentemente: 0;
A frequência de outra valência na Instituição	0.10	✓ Sim: 10; ✓ Não: 0;
Situação encaminhada pelos Serviços da Segurança Social	0.10	✓ Situação encaminhada: 10; ✓ Situação não encaminhada: 0;
Pessoa ou grupo social e economicamente desfavorável	0.20	✓ Social e economicamente desfavorável: 20; ✓ Social e economicamente favorável: 0;

2. É sempre feita uma pequena entrevista ao utente/ou requerente no ato de inscrição, sendo que esta informação poderá também influenciar na definição da prioridade da inscrição.

### Artigo 7º - Processo de admissão

1. Para efeito de admissão, o utente ou a pessoa por ele responsável deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
- Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
- Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
- Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
- Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
- Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
- Declaração médica comprovativa da situação clínica do idoso.

2. Alguns documentos poderão só ser exigíveis no caso de se concretizar a admissão.

3. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria.

4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

#### **Artigo 8º - Decisão e admissão**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Direção Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal.
4. 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.
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Direção Técnica e autorização da Direção da Instituição, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. No ato de admissão são devidos os pagamentos acordados, a primeira mensalidade e ou outros.
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal.

#### **Artigo 9º - Processo Individual**

1. Do processo individual do utente consta:
  - a) Identificação e contacto do utente;
  - b) Data de início da prestação dos serviços;
  - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  - d) Identificação e contacto do médico assistente;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - g) Programação dos cuidados e serviços;
  - h) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.





### CAPÍTULO III - FUNCIONAMENTO

#### Artigo 10º - Direcção Técnica

1. O Centro de Dia é dirigido por uma Directora Técnica que é responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas do presente Regulamento;
2. A Directora Técnica deve ser substituída, nas suas ausências, por outro elemento da equipa técnica.

#### Artigo 11º - Horários de funcionamento

1. O Centro de Dia funciona de segunda a domingo das 8 horas às 20 horas, salvo em situações de excecionalidade ou de emergência sanitária declarada.

#### Artigo 12º - Plano de Cuidados Individuais

1. Para cada utente é elaborado um Plano de Cuidados Individuais (PCI), que engloba diferentes domínios de intervenção.

#### Artigo 13º - Alimentação

2. O Centro de Dia providencia uma alimentação adequada e saudável aos seus utentes.
3. São servidas cinco refeições diárias: pequeno-almoço reforço, almoço, lanche e jantar.
4. As refeições são sempre servidas na sala de refeições.
6. As ementas e os horários das refeições encontram-se expostos nas principais entradas da Instituição.
7. São tidos em atenção os cuidados individualizados que devem ser prestados aos utentes, considerando a(s) patologia(s) diagnosticada(s) e respeitando sempre as indicações clínicas.

#### Artigo 14º - Alimentos e bebidas

1. Por razões de segurança e/ ou do foro médico, quer os utentes, quer as suas visitas devem abster-se de trazer quaisquer alimentos do exterior, sem conhecimento e assentimento da Directora Técnica.
2. É interdita aos utentes ou suas visitas a introdução de quaisquer bebidas alcoólicas.

#### Artigo 15º - Cuidados de higiene e conforto

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho assistido, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do utente.

#### **Artigo 16º - Assistência médica**

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas.
2. O Centro de Dia procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, sensibilizando para isso os familiares e/ou voluntários

#### **Artigo 17º - Apoio Psicossocial**

1. O utente tem acesso gratuito a acompanhamento e aconselhamento psicossociais com vista a diminuir os sentimentos de solidão e abandono, por um lado, e promover o seu bem-estar psicológico e social, por outro;
2. O apoio psicossocial é prestado por um técnico superior de serviço social.
3. O requerimento de apoio psicossocial pode ser realizado de forma direta, ou seja, através do pedido pelo próprio utente, ou indirecta, por meio da rede familiar e social, ou ainda por indicação do pessoal em funções no Centro de Dia.
4. No PIC do utente ficará registado este apoio.

#### **Artigo 18º - Convívio e animação**

1. O Centro de Dia, por si ou em cooperação com quaisquer instituições, públicas, sociais ou privadas, procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos seus utentes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio e actividades de animação e de ocupação dos tempos livres;
2. Diariamente, o idoso tem acesso a atividades recreativas e de animação promovidas pela Instituição, incluindo as do Access Point, também estrutura de serviços da Instituição.
3. As atividades recreativas e de animação têm como objetivos:
  - a) Combater a inatividade;
  - b) Aumentar a autoestima;
  - c) Promover novas competências;
  - d) Estimular a socialização;
  - e) Estimular a concentração;
  - f) Encorajar o movimento e o exercício;



## Regulamento Interno

Centro de Dia

lar.s.simao@sapo.pt

g) Estimular a memória e a orientação.

4. O Centro de Dia proporciona aos utentes um programa de actividades semanal, escolhido criteriosamente para fomentar e positivar as capacidades de cada um e para exponenciar as relações grupais.

5. Semanalmente são realizadas as seguintes actividades recreativas, intergeracionais e religiosas:

a) Fisioterapia;

b) Movimento e Ação e Movimento e Bem-estar;

c) Artes e Ideias;

d) Momento de Oração e Reflexão;

e) Actividades Intergeracionais.

A programação das actividades e os respetivos horários estão afixados na entrada da Instituição.

### Artigo 19º - Transporte

O utente pode usufruir do serviço de transporte para a frequência do Centro de Dia e das actividades.

### Artigo 20º - Direitos e Deveres

1. São direitos dos utentes:

a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;

b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;

c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;

d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;

e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;

f) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;

g) Ter acesso à ementa semanal;

h) À inviolabilidade da correspondência;

- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa do Centro de Dia na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do Centro de Dia e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Centro de Dia, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

**Artigo 21º - Direitos e Deveres da Instituição**

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;



## Regulamento Interno

Centro de Dia

lar.s.simao@sapo.pt

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

### **Artigo 22º - Contactos e relacionamento social – Visitas e Voluntariado**

1. Os utentes podem comunicar com o exterior, nomeadamente por via telefónica, e-mail ou videoconferência e receber visitas de familiares ou amigos, nos termos expressos no presente regulamento.
2. As visitas aos utentes devem, por via de regra, processar-se entre as 14 e às 15 horas e das 17 às 18 horas de segunda a sábado.
3. Tendo em consideração os interesses do utente, a Directora Técnica, sem prejuízo do normal funcionamento dos serviços, pode acordar qualquer outro regime de visitas que se mostre adequado ao incremento dos laços afetivos com familiares e amigos.
4. Sempre que o utente se ausente do Centro de Dia, deve respeitar as seguintes normas:
  - a) Nas saídas diárias, o utente deve informar a Instituição da sua comparência/ não comparência nas refeições.
  - b) Para que o utente se possa ausentar sozinho da Instituição, ele ou o familiar responsável têm de ter assinado o documento respetivo para esse fim.
  - c) Será solicitado aos familiares e/ou voluntários, que demonstrem vontade expressa em colaborarem com a instituição, a realização de visitas frequentes aos Utes, proporcionando-lhes um ambiente acolhedor e estimulante.

## Artigo 23.º Direitos e Deveres dos Voluntários

### Direitos dos Voluntários

- a) Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
- b) Ter acesso a formação inicial e contínua;
- c) Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;
- d) Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
- e) Participação das decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
- f) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e certificação;
- g) Acordar com a Instituição um programa de voluntariado, que regule os termos e condições das atividades que vai realizar;

### DEVERES DO VOLUNTÁRIO

- a) Respeitar a vida privada e a dignidade da pessoa;
- b) Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais;
- c) Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
- d) Usar de bom senso na resolução de assuntos imprevistos, informando os respetivos responsáveis;
- e) Atuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais;
- f) Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do destinatário;
- g) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário.

### DEVERES COM A INSTITUIÇÃO

- a) Observar os princípios e normas inerentes à atividade, em função dos domínios em que se insere;
- b) Conhecer e respeitar estatutos e funcionamento da organização, bem como as normas dos respetivos programas e projetos;
- c) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
- d) Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
- e) Participar em programas de formação para um melhor desempenho do seu trabalho;
- f) Dirimir conflitos no exercício do seu trabalho de voluntário;
- g) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário;
- h) Não assumir o papel de representante da organização sem seu conhecimento ou prévia autorização;
- i) Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua atividade;

j) Informar a organização promotora com a maior antecedência possível sempre que pretenda interromper ou cessar o trabalho voluntário.

#### **Artigo 24.º Deveres e Direitos dos trabalhadores**

- a) Cumprir e fazer cumprir as regras, regulamentos e determinações da Direcção da ARPAZ;
- b) Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Direcção, colegas de trabalho e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a ARPAZ;
- c) Tratar os utentes e visitantes com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, palavras ou ações que as ofendam ou atendendo 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 ARPAZ, respeitando o sigilo profissional não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus utentes e trabalhadores;
- g) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da ARPAZ, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;
- f) Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela ARPAZ mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;
- h) Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;
- i) Contribuir para uma maior eficiência dos serviços, de modo a assegurar e a melhorar o bom funcionamento;
- j) Proceder dentro da ARPAZ como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral e comunicar as faltas e deficiências à Direcção ou Diretora Técnica de que tenham conhecimento;
- k) Não exercer qualquer influência nos utentes ou familiares, com objetivo de ser apresentado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

#### **Direitos dos Trabalhadores**

- a) O trabalhador tem direito aos consignados na legislação em vigor;
- b) A serem tratados com dignidade e respeito.

#### **Artigo 25º - Festejo de aniversários**

1. A ARPAZ incentiva a que a data do aniversário do utente seja comemorada em casa dos familiares e/ou amigos, ou na própria Instituição.



2. Se o festejo do aniversário ocorrer na Instituição, a família deve trazer um bolo para todos os utentes, para celebração conjunta da ocasião.

#### Artigo 26º - Regras específicas de convivência e de segurança

1. Cada utente deverá ter em consideração que lhe é, nomeadamente, interdito:

- a) O consumo de medicamentos sem prescrição médica;
- b) O uso de aparelhos de rádio, televisão ou quaisquer outros em modos, locais e condições que incomodem terceiros;
- c) Fumar dentro da Instituição;
- d) Fazer-se acompanhar de animais domésticos, salvo cães-guias nos casos aplicáveis;
- e) Ser portador de qualquer arma ou instrumento de perigo.

#### Artigo 27º - Cálculo do rendimento per capita

1. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar.

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

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;



e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

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

a) Do trabalho dependente;

b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);

c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante;

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;

h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

### Artigo 28.º Tabela de Comparticipação

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

Cuidados e serviços previstos no artigo	Dias úteis	Dias úteis + fim-de-semana
Apenas o previsto no n.º 1 do art.º 4.º	40%	45%
Acrescendo a) e b) do n.º 2 do art.º 4	45%	50%
Acrescendo c) ou d) do art.º 4	50%	55%
Acrescendo c) e d) do art.º 4	55%	60%
Transporte, Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia e outros	A definir com base nas distâncias e na natureza do serviço	

### Artigo 29º Pagamento de mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 15 do mês a que respeita, na secretaria da Instituição ou por depósito ou transferência bancária, se assim for acordado.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.
3. Perante ausências, haverá redução de 10% na comparticipação familiar, devidamente fundamentado, caso exceda 15 dias seguidos.
4. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar.

### Artigo 30º - Serviços incluídos na comparticipação mensal

1. O utente, em função da sua situação específica, beneficia de serviços, atividades e cuidados, nomeadamente:

- a) Acolhimento durante o dia;
- b) Higiene íntima;
- c) Alimentação;
- d) Saúde (preparação e administração de medicação);
- e) Apoio psicossocial;
- f) Atividades recreativas, sociais e de lazer;
- g) Transporte.

#### **Artigo 31º - Serviços não incluídos na comparticipação mensal**

1. Consideram-se serviços extraordinários, não contemplados na comparticipação mensal, os seguintes:

- a) Medicamentos;
- b) Fraldas;
- c) Ambulância;
- d) Consultas médicas particulares, hospitalização, cirurgias, cuidados de enfermagem de especialidade e fisioterapia que devam ser prestados por técnicos exteriores à Instituição;
- e) Cabeleireiro;
- f) Serviços de estética.

### **CAPÍTULO IV - CONDIÇÕES DE ACOLHIMENTO NO CENTRO DE DIA E DISCIPLINA**

#### **Artigo 32º - Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados**

1. O acolhimento no Centro de Dia pressupõe e decorre da celebração de um contrato, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão do utente.
2. As normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares ou responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito consignado no número anterior, os utentes, seus familiares ou responsáveis, após leitura e explicação oral do seu conteúdo, devem assinar documento comprovativo da celebração do contrato, com menção sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente Regulamento.

#### **Artigo 33º - Prova de rendimentos e despesas /atualização**

1. O utente e seus familiares têm o dever de declarar com verdade e rigor os rendimentos auferidos e as respetivas despesas mensais fixas.
2. A prova de rendimentos declarados e das despesas será feita mediante a apresentação de documentação adequada e credível, designadamente de natureza fiscal; documentação que deve ser entregue atualizadamente todos os anos, para efeitos de eventual alteração das comparticipações.



3. Sempre que o utente e os seus familiares não façam prova dos rendimentos declarados, deixem de atualizar ou haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e de despesa, a Direção da ARPAZ, após a efetivação das diligências complementares que considere necessárias, procederá à fixação por presunção do rendimento mensal líquido.

#### **Artigo 34º - Cessação do contrato**

1. A cessação do contrato de alojamento pode ocorrer por:

- a) Caducidade;
- b) Revogação por acordo;
- c) Resolução por iniciativa de qualquer das partes.

#### **Artigo 35º - Caducidade**

1. O contrato de alojamento caduca, nomeadamente:

- a) Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a atividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência.
- b) Com a morte do utente ou, salvo acordo em contrário, sempre que o utente se ausente do Centro de Dia por período superior a trinta dias, seja qual for o motivo determinante da ausência.

#### **Artigo 36º - Mútuo acordo**

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

#### **Artigo 37º - Integração do utente**

1. A ARPAZ procurará garantir a integração de cada utente na vida do Centro de Dia, sensibilizando-o para a necessidade de serem estritamente observadas as regras previstas no presente Regulamento, condição indispensável para o estabelecimento de um sã relacionamento interpessoal e institucional, baseado num compromisso constante de respeito mútuo e de solidariedade.
2. No caso de violação dos deveres consignados no presente Regulamento, a Directora Técnica advertirá o utente em falta, intimidando-o ao seu cumprimento.

### **Artigo 38º - Justa causa de suspensão ou resolução**

1. A ARPAZ reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o seu relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição.

2. O contrato pode ainda ser suspenso sempre que o utente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde necessite de cuidados especiais ou seja factor de perturbação do bem-estar dos restantes utentes da Instituição.

3. A decisão de suspender ou resolver o contrato de alojamento é da competência da Direcção do ARPAZ, sob proposta da Direcção Técnica, após prévia audição do utente e do respetivo agregado familiar, na pessoa do responsável, devendo ser-lhes notificada.

### **Artigo 39º - Resolução por parte do utente**

Independentemente de justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual da Instituição, o utente, por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao contrato por mera declaração dirigida à Direcção da ARPAZ, com antecedência de 30 dias.

## **CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **Artigo 40º - Cooperação**

A ARPAZ privilegiará formas atuantes de convivência e cooperação com a comunidade envolvente do Centro de Dia, designadamente, com as famílias dos utentes, com outras instituições particulares de solidariedade social, associações culturais, recreativas, económicas, empresas e escolas e, ainda, com os serviços de segurança social e de saúde, bem como com as autarquias locais.

### **Artigo 41º – Reclamações/sugestões/Livro Eletrónico**

As reclamações, relacionadas com o atendimento ao público, são tratadas de acordo com a legislação em vigor, v.g., as relativas ao Livro Eletrónico, i.e. o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, o Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, e a Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho.

As reclamações/sugestões são recebidas e devidamente tratadas, podendo advir de diversas proveniências: da ficha de reclamação, de sugestão, de telefone, de correio eletrónico, entre outros. As reclamações, relacionadas com o atendimento ao público, são tratadas de acordo com a legislação em vigor.



#### Artigo 42º - Casos omissos e execução de normas

1. Os casos omissos serão resolvidos por deliberação da Direcção da ARPAZ.
2. Compete à Direcção da ARPAZ emitir as diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente Regulamento.

#### Artigo 43º - Vigência do regulamento Interno

Nos termos da legislação em vigor, os responsáveis pela Instituição deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento, com a antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato que a estes assiste.

### CAPÍTULO VI - CONTROLO DAS REVISÕES E APROVAÇÃO

#### Artigo 44º - Aprovação

Data	Revisão	Conteúdo da revisão
2014-04-04	00	Redação da versão original
2015-04-10	01	Alteração da circular n.º 4
2024-03-23	02	Atualização legislação, regras comparticipação, contrato prestação serviços, atualização de rendimentos, livro eletrónico de reclamações.