

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **Centro de Dia**

### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

##### **Norma I**

###### **Âmbito de Aplicação**

- O Centro Social de S. Miguel de Arcozelo, designado por Centro Social, com Acordo de Cooperação para a resposta social de Centro de Dia, celebrado com o Centro Distrital de Solidariedade Social do Porto, em 01/03/2005, pertencente a Centro Social de S. Miguel de Arcozelo, rege-se pelas seguintes normas.
- O Centro Social de S. Miguel de Arcozelo, Associação de Solidariedade Social, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, inscrita no Centro Regional de Segurança Social sob o número 26/2003 a fls. 149 e 149 Verso do Livro nº 9, das Associações de Solidariedade Social.

##### **Norma II**

###### **Localização**

- A sede social do Centro Social de S. Miguel de Arcozelo é na Avenida da Igreja, nº 281, da freguesia de Arcozelo, concelho de Vila Nova de Gaia.
- O Centro Social de S. Miguel de Arcozelo tem actualmente uma delegação na Rua Nova de Vila Chã, nº 378 da referida freguesia de Arcozelo e Concelho de Vila Nova de Gaia, destinada à resposta social de LAR.

### **Norma III**

#### **Objectivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Centro Social de S. Miguel de Arcozelo;
- Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais;
- Dar a conhecer, por parte do cliente, família, amigos e comunidade das regras de funcionamento do Centro de Dia.

### **Norma IV**

#### **Objectivos Centro Social**

O Centro Social de S. Miguel tem por objectivos, entre outros permitidos estatutariamente, contribuir para a promoção dos habitantes da freguesia de Arcozelo, pela prestação de auxílio material, moral e educacional, de forma a proporcionar protecção dos cidadãos na velhice e invalidez e para contribuir para a sua integração social e comunitária.

### **Norma V**

#### **Princípios do Centro Social**

O Centro Social de S. Miguel de Arcozelo orienta-se pelos princípios da Religião Católica, em todas as suas actividades e no seu funcionamento interno.

### **Norma VI**

#### **Localização do Centro de Dia**

O Centro de Dia situa-se na Avenida da Igreja, nº 281, na freguesia de Arcozelo, Concelho de Vila Nova de Gaia.

## CAPÍTULO II

### DEFINIÇÃO, OBJECTIVO GERAL SERVIÇOS PRESTADOS E POPULAÇÃO A ABRANGER

#### **Norma VII**

##### **Serviços prestados**

O Centro de Dia visa promover a qualidade psicossocial do idoso, procurando diminuir situações de isolamento e procurando responder às suas necessidades específicas, nomeadamente:

- Reforço ao pequeno-almoço;
- Almoço;
- Lanche;
- Cuidados de higiene;
- Tratamento de roupas;
- Actividades lúdico-recreativas;
- Transporte entre o domicílio e o Centro (desde que o cliente resida em local tecnicamente ao alcance do meio que o Centro tem).

O Centro Social fornecerá ajudas técnicas aos clientes quando requisitadas (cadeiras de rodas, andarilhos, camas articuladas), mediante o pagamento de uma caução.

#### **Norma VIII**

##### **Objectivos do Centro de Dia**

- Prestação de apoio psicossocial;
- Prestação de serviços que satisfaçam as necessidades básicas;
- Fomentar as relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com outros grupos etários;
- Proporcionar protecção e medidas adequadas que visem diminuir factores de risco para a saúde física e mental do idoso;
- Diminuir as diferenças de oportunidade relativamente à situação socioeconómica;
- Promover a criação ou reforço de laços de afetividade;

- Manter o idoso no seu meio sociofamiliar;
- Desenvolver acções lúdicas – recreativas que visam o bem-estar dos clientes;
- Proporcionar atendimento, encaminhamento e acompanhamento em todo o processo de permanência no Centro;
- Informar a população idosa para os seus reais direitos sociais;

### **Norma IX**

#### **Destinatários do Centro de Dia**

O Centro de Dia é uma resposta social que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para promover a qualidade de vida psico-social da população idosa, procurando responder às suas necessidades específicas e atenuar situações de isolamento e exclusão. Destina-se a pessoas de ambos os sexos com mais de 60 anos de idade, na situação de reforma, pré-reforma ou pensionistas.

### **CAPÍTULO III**

#### **CANDIDATURA E PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

### **Norma X**

#### **Candidatura**

Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal;
- Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal;
- Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal,;
- Cartão do Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;

- Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;
- Comprovativo dos rendimentos do cliente e agregado familiar, quando necessário (medicação crónica);
- Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente.

## **Norma XI**

### **Condições de Admissão**

A admissão do cliente no Centro de Dia está condicionada ao deferimento do seu processo de candidatura, que inclui vários itens de avaliação:

- Avaliação de necessidades;
- Avaliação física e mental;
- Avaliação socioeconómica;
- Encontrar-se na situação de reforma, pré-reforma ou pensionista;
- Ter mais de 60 anos de idade;
- Ser residente na freguesia de Arcozelo ou suas imediações;
- Não sofrer de patologia física ou psíquica que prejudique o regular funcionamento da Resposta Social;
- Número de vagas existentes.

## **Norma XII**

### **Priorização na Admissão**

Têm prioridade de admissão os candidatos que se encontrem nas condições e pela seguinte ordem:

- Vivam em situação de isolamento familiar ou social;
- Residam na área da freguesia ou suas imediações;
- Não sofrer de patologia física ou psíquica que prejudique o regular funcionamento da Resposta Social;
- Não estar numa situação de necessidade permanente de cuidados médicos e de enfermagem a prestar por pessoal especializado;

- Tenham proposta de inscrição mais antiga;
- Ser sócio da instituição

### **Norma XIII**

#### **Processo de Admissão**

O processo de admissão deverá passar pelo preenchimento da ficha de processo individual e uma entrevista ao candidato e/ou familiar efectuada pela Directora Técnica sendo realizada a assinatura do respectivo contrato posteriormente.

### **Norma XIV**

#### **Entrevista de Admissão**

A entrevista destina-se a:

- Estudar a situação psicosocioeconómica do candidato;
- Informar e esclarecer sobre o regulamento interno do Centro de Dia;
- Fornecer informações adicionais e/ou esclarecer dúvidas;

### **Norma XV**

#### **Deliberação de Admissão**

A deliberação de admissão de cliente para a valência de Centro de Dia compete à Direcção Técnica, após obter informações de Direcção que entendam convenientes.

### **Norma XVI**

#### **Deferimento/Indeferimento da Admissão**

O deferimento ou indeferimento do processo de admissão será comunicado ao candidato ou familiar, no menor tempo possível.

## **Norma XVII**

### **Inscrição no Centro de Dia**

A inscrição dos clientes no Centro de Dia é feita pela Directora Técnica, de forma a conhecer a situação psicossocial e económica do cliente.

## **Norma XVIII**

### **Lista de Espera**

Se não houver vaga para admissão imediata na Resposta Social, o cliente aguardará em lista de espera, sendo devidamente informado do lugar que ocupa nessa lista.

## **Norma XIX**

### **CrITÉrios de Lista de Espera**

- Vivam em situação de isolamento familiar ou social;
- Tenham uma situação económica carenciada;
- Residam na área da freguesia ou suas imediações;
- Tenham proposta de inscrição mais antiga;
- Não estar numa situação de necessidade permanente de cuidados médicos e de enfermagem a prestar por pessoal especializado;
- Não sofrer de patologia física ou psíquica que prejudique o regular funcionamento da Resposta Social;

## **CAPÍTULO IV**

### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

## **Norma XX**

### **Instalações do Centro de Dia**

As instalações do Centro de Dia dispõem das seguintes áreas:

- Cozinha
- Sala de refeições
- Sala de Estar polivalente:

- Bar;
- Lavandaria;
- Três Wc;
- Despensa;
- Arrumos;
- Pátio exterior;
- Pátio interior;
- Gabinete Técnico;
- Gabinete da Direcção;
- Secretaria.

### **Norma XXI**

#### **Horário de Funcionamento**

O Centro de Dia funciona, de Segunda a Sexta-feira, das 09h00 às 18h30.

### **Norma XXII**

#### **Encerramento do Centro**

O Centro de Dia encerra dias de feriados, nos dias 24 e 31 de Dezembro, assim como na Segunda-feira depois da Páscoa, cabendo a continuação do apoio ser assegurado por um familiar ou outra pessoa responsável.

### **Norma XXIII**

#### **Acolhimento de Novos Clientes**

O Acolhimento dos Novos clientes rege-se pelos seguintes critérios:

- Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao cliente;
- Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reacções do cliente;
- Evidenciar a participação da (s) pessoa (s) próxima(s) do cliente nas actividades desenvolvidas;
- Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço.

## **Norma XXIV**

### **Processo Individual do cliente**

No processo individual do cliente consta a identificação pessoal, situação do agregado familiar, situação social do cliente e respectivo agregado familiar necessidades específicas, nomeadamente em termos de saúde, história de vida, médico de família e respectivo centro saúde/unidade de saúde e contactos.

## **Norma XXV**

### **Princípio da Suspensão**

Considerando que há o maior empenho dos responsáveis da Instituição em zelar pelo bom ambiente, bem-estar e são convívio no Centro de Dia, estabelece-se o seguinte princípio:

- A suspensão temporária, é a sanção aplicada a um cliente cujo comportamento, pela sua gravidade, torne imediata e irremediavelmente impossível a manutenção da sua utilização dos serviços que lhe são prestados pela Instituição.

## **Norma XXVI**

### **Processo de Suspensão**

A suspensão será precedida de um processo disciplinar escrito, que permita ao cliente apresentar a sua defesa.

Compete à direcção ordenar a realização do processo disciplinar.

A direcção deverá ouvir o parecer da Directora Técnica.

## **Norma XXVII**

### **Deliberação da Suspensão**

A deliberação da suspensão de um cliente é da competência exclusiva da Direcção, concluído o aludido processo disciplinar.

## **NORMA XXVIII**

### **Princípio da Cessação**

Considerando que há o maior empenho dos responsáveis da Instituição em zelar pelo bom ambiente, bem-estar e são convívio no Centro de Dia, estabelece-se o seguinte princípio:

- A cessação é a sanção máxima aplicada a um cliente cujo comportamento, pela sua gravidade, torne imediata e irremediavelmente impossível a manutenção da sua utilização dos serviços que lhe são prestados pela Instituição.

## **NORMA XXIX**

### **Processo da Cessação**

- A cessação será precedida de um processo disciplinar escrito, que permita ao cliente apresentar a sua defesa.
- Compete à direcção ordenar a realização do processo disciplinar.
- A direcção deverá ouvir o parecer da Directora Técnica.

## **NORMA XXX**

### **Deliberação da Cessação**

A deliberação da cessação de um cliente é da competência exclusiva da direcção, concluído o aludido processo disciplinar.

## **Norma XXXI**

### **Pagamento da Mensalidade**

A mensalidade deve ser paga até ao dia 20 do mês a que respeita através de numerário ou cheque nos serviços de secretaria da Instituição, ou ainda por transferência bancária. Haverá lugar a um acréscimo de juros à taxa legal do valor em dívida, caso o pagamento da mensalidade não seja efectuado dentro dos dez dias subsequentes.

## **Norma XXXII**

### **Comparticipação Familiar**

A participação familiar pela utilização dos serviços e equipamentos da Instituição é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “ per capita” do agregado familiar.

## **Norma XXXIII**

### **Cálculo da participação**

O cálculo do rendimento “ per capita” do agregado familiar é calculado da seguinte forma:

$$R = \frac{RF - D}{N}$$

N

Sendo que:

R= rendimento “per capita”

RF= Rendimento mensal líquido do agregado familiar

D= Despesas fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

Entende-se por rendimento anual líquido do agregado familiar o que resulta da soma dos rendimentos auferidos anualmente, a qualquer título por cada um dos elementos.

A percentagem de 40% é utilizada para o cálculo da participação familiar do Centro de Dia

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- O valor da renda de casa ou da prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- As despesas com a aquisição de medicamentos em caso de doença crónica;

## **Norma XXXIV**

### **Prova de rendimentos**

- A prova dos rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos, nomeadamente de natureza fiscal.
- A prova das despesas referidas no artigo anterior é feita mediante apresentação de documentos comprovativos.
- Por decisão da Direcção, a Instituição efectuará as diligências complementares que entender adequadas e necessárias para apurar a veracidade das declarações apresentadas.

## **Norma XXXV**

### **Dedução nas participações**

As participações serão reduzidas 20% na sua totalidade, se houver mais que um elemento do agregado familiar a frequentar esta Instituição.

## **Norma XXXVI**

### **Actualizações anuais das participações**

Os clientes serão informados até ao dia 30 do mês de Novembro das actualizações anuais das participações familiares, conforme deliberação da Direcção.

## **Norma XXXVII**

### **Quadro Pessoal**

O funcionamento do Centro de Dia é assegurado, nomeadamente, por:

- Um responsável Técnico Superior de Serviço Social/ Directora Técnica;
- Um Administrativo;
- Um Animador Sócio-Cultural;
- Ajudantes de Acção Directa;
- Trabalhadoras Auxiliares;
- Cozinheira;
- Ajudante de cozinha;

- Motoristas.

### **Norma XXXVIII**

#### **Doença**

Em caso de ser necessário o cliente deslocar-se ao serviço de urgência do hospital será chamada uma ambulância dos Bombeiros Voluntários da Aguda ou imediações e imediatamente contactado o familiar responsável pelo cliente, de modo que este tome conhecimento da situação e tome as devidas providências.

### **Norma XXXIX**

#### **Ausências Justificadas/Injustificadas**

- Sempre que exista uma ausência injustificada e sem aviso prévio do Centro de Dia, o responsável técnico entra em contacto com o familiar responsável do cliente, para saber a razão ou razões da sua ausência.
- No caso do cliente se ausentar da Instituição que exceda 15 dias seguidos e não interpolados, terá um desconto na mensalidade de 25%. Esta situação só se verificará em caso de doença.

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE**

#### **Norma XL**

##### **Direitos dos clientes**

Os clientes possuem os seguintes direitos:

- À utilização dos serviços e equipamentos da Instituição disponíveis para a respectiva resposta social e nos termos do acordado com esta;
- À igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;

- A serem tratados em boas condições de higiene, segurança e alimentação, dentro dos serviços prestados pela Instituição;
- A participar, sempre que possível, nas actividades sócio – culturais e recreativas promovidas pela Instituição.
- Receber visitas dentro do horário do Centro de Dia;
- Dirigir-se sempre que necessite à Directora Técnica ou membros da Direcção;
- Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento;

### **Norma XLI**

#### **Deveres dos clientes**

Os clientes têm os seguintes deveres:

- Prestarem todas as informações com verdade e lealdade à Instituição, nomeadamente as respeitantes aos seus rendimentos para efeitos da comparticipação familiar;
- O pagamento da comparticipação a que está obrigado;
- Respeitar todos os colaboradores e dirigentes da Instituição;
- Informar a Técnica, da sua ausência, no dia anterior;
- Evitar tudo que possa incomodar ou perturbar os outros, nomeadamente quando se verifica a necessidade de baixar o sistema de som ou do televisor;
- Não criar nem contribuir para situações de conflito que possam perturbar o bem-estar de todos;
- Não fumar dentro das instalações do Centro;
- Não danificar as instalações ou equipamentos do Centro Social;

### **Norma XLII**

#### **Direitos da Entidade Gestora da Instituição**

São Direitos do Centro Social de S. Miguel de Arcozelo:

- Os dirigentes e funcionários, serem tratados com respeito e dignidade;
- Fazer cumprir com o que foi acordado no acto da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- Receber atempadamente a mensalidade acordada;

- Ver respeitado o seu património;
- Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente/ familiar no acto de admissão;
- Suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda o são relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

### **Norma XLIII**

#### **Deveres da Entidade Gestora da Instituição**

São deveres da Instituição:

- Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços;
- Assegurar a existência de recursos humanos necessários para este serviço;
- Proporcionar o acompanhamento adequado a cada cliente bem como o conforto necessário ao seu bem-estar;
- Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
- Assegurar o normal funcionamento do Centro de Dia;
- Tratar com respeito e dignidade todos os colaboradores.

### **NORMA XLIV**

#### **Direitos dos Colaboradores da Instituição**

São Direitos dos Colaboradores:

- Serem tratados com respeito e dignidade pelos clientes e seus familiares;
- Dar sugestões com o propósito de melhorar os serviços prestados;
- Ter acesso a formação adequada;
- Gozar férias;
- Ser respeitado e tratado com educação pelo empregador, companheiros de trabalho e demais pessoas com quem estabeleça relações profissionais;
- Todos os demais direitos estão implícitos na lei geral.

## **NORMA XLV**

### **Deveres dos Colaboradores da Instituição,**

São Deveres dos Colaboradores:

- Prestar aos clientes acolhimento e atenção;
- Favorecer o convívio entre os clientes;
- Cumprir as tarefas que lhe forem atribuídas;
- Detecção de necessidades dos clientes para melhor acompanhamento;
- Respeitar e tratar com educação o empregador, companheiros de trabalhos e demais pessoas com quem estabeleça relações profissionais;
- Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
- Realizar o trabalho com zelo e diligência;
- Transmitir à Directora Técnica todas as queixas, reclamações , observações e/ou preocupações dos clientes.

## **CAPÍTULO V**

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

#### **Norma XLVI**

##### **Afixação de painéis**

Nas instalações do Centro serão fixados painéis, onde constem as regras de funcionamento, a ementa de cada semana para o almoço e lanche, plano de atividades e outras informações de interesse para o normal e bom funcionamento do Centro de Dia.

#### **Norma XLVII**

##### **Livro de Reclamações**

Os termos da legislação e, vigor, esta Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Directora Técnica, sempre que desejado.

## **Norma XLVIII**

### **Casos Omissos/Integração de Lacunas**

A resolução de qualquer caso omissos no presente regulamento será da competência da Direcção depois de ouvido o parecer da Directora Técnica do Centro Social.

## **Norma XLIX**

### **Alterações do Regulamento**

O Regulamento Interno poderá ser alterado sob proposta da Directora Técnica e/ou Direcção e depois da aprovação em Assembleia.

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis da Instituição deverão informar e contratualizar com os seus clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a este assiste.

## **Norma L**

### **Entrada em vigor**

O presente Regulamento entra em vigor no dia imediatamente a seguir ao da aprovação.

O Presidente da Direcção,

---

O Presidente da Assembleia-Geral

---