

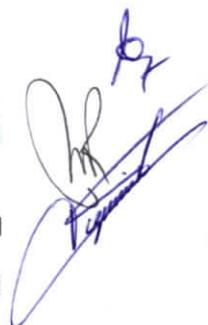
REGULAMENTO INTERNO

Resposta Social: Centro de Dia



Índice:

Capítulo I-Disposições Finais	4
Norma I- Âmbito da Aplicação.....	4
Norma II- Legislação aplicável.....	4
Norma III- Objetivos do Regulamento.....	5
Norma IV- Objetivos do Centro de Dia.....	5
Norma V- Serviços prestados.....	6
Capítulo II- Processo de Admissão e Renovação da Inscrição	7
Norma VI- Condições de Admissão.....	7
Norma VII- Candidatura.....	7
Norma VIII- Critérios de Admissão.....	8
Norma IX- Admissão.....	9
Norma X- Cancelamento da Inscrição.....	10
Norma XI- Acolhimento de novos utentes.....	10
Norma XII- Processo Individual do Utente.....	11
Norma XIII- Lista de Espera.....	12
Capítulo III- Instalações e Regras Gerais de Funcionamento	13
Norma XIV- Instalações.....	13
Norma XV- Regras Gerais de Funcionamento.....	13
Norma XVI- Horário de Funcionamento.....	14
Norma XVII- Entrada e Saída de Visitas.....	15
Norma XVIII- Mensalidades.....	15
Norma XIX- Pagamento de Mensalidades.....	16
Norma XX- Tabela de Participações.....	16
Norma XXI- Refeições.....	18
Norma XXII- Atividades/Serviços Prestados.....	19
Norma XXIII- Entrega e Receção dos Utentes.....	20
Norma XXIV- Saúde.....	20
Norma XXV- Passeios ou Deslocações.....	21



Norma XXVI- Saídas.....	21
Norma XXVII- Recursos Humanos.....	21
Norma XXVIII- Direção Técnica.....	21
Norma XXIX- Responsabilidades.....	22
Capítulo IV- Direitos e Deveres.....	23
Norma XXX- Direitos dos Utentes.....	23
Norma XXXI- Deveres dos Utentes.....	24
Norma XXXII- Direitos dos Familiares e/ou Responsáveis.....	23
Norma XXXIII- Deveres dos Familiares e/ou Responsáveis.....	24
Norma XXXIV- Direitos da Instituição.....	25
Norma XXXV- Deveres da Instituição.....	25
Norma XXXVI- Direitos dos Colaboradores.....	26
Norma XXXVII- Deveres dos Colaboradores.....	26
Norma XXXVIII- Contrato de prestação de serviços.....	27
Norma XXXIV- Interrupção dos serviços por iniciativa do Utente.....	27
Norma XXXV- Cessação da prestação de serviços.....	28
Norma XXXVI- Livro de Reclamações.....	29
Norma XXXVII- Seguro de acidentes pessoais.....	29
Capítulo V- Disposições Finais.....	29
Norma XXXVIII- Integração de Lacunas.....	29
Norma XXXIX- Alterações ao Regulamento.....	29
Capítulo VI- Disposições Complementares.....	30
Norma XL- Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes.....	30
Norma XLI- Entrega de Chave do Domicílio.....	30
Norma XLIII- Livro de Ocorrências.....	30
Norma XLIV- Proteção de Dados.....	30
Norma XLV- Competência para a resolução de litígios.....	32
Norma XLI- Vigência do Regulamento Interno.....	33
Anexos.....	34



Capítulo I
Disposições Gerais

Norma I

Âmbito de Aplicação

O Centro Social Arco Iris, adiante designado por CSAI, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social com sede na Rua do Viso, n.º 260, no lugar de Paradela, da União das Freguesias de Recardães e Espinhel, concelho de Águeda, com acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Dia. Este foi celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro em 06/12/2012, sendo que possui 30 lugares de capacidade e rege-se pelas seguintes normas.

Norma II

Legislação Aplicável

O Centro de Dia é uma resposta social que consiste na prestação de um conjunto de serviços, em equipamento que contribuem para a manutenção das pessoas idosas no seu meio sócio-familiar e rege-se pelo estipulado no:

- a) Lei n.º 76/2015, de 28 de Julho, primeira alteração ao Decreto-lei n.º 172-A/2014, de 14 de Novembro;
- b) Decreto-lei n.º 126-A/2021, de 31 de Dezembro, que procede à 3ª alteração ao Decreto-lei n.º 64/2007, de 14 de Março, que altere o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
- c) Guião técnico da resposta social, de Fevereiro de 1998, que define as normas reguladoras de funcionamento da resposta de Centro de Dia;
- d) Orientação técnica da circular n.º 5, de 23 de Dezembro de 2014, do Ministério da Solidariedade Social, Emprego e Segurança Social (acordos de cooperação com Instituições Particulares de Solidariedade Social e implicação da variação de frequência dos utentes nas comparticipações da Segurança Social);
- e) Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de Julho que procede à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho, que regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;



- f) Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/EU, do Parlamento Europeu e de Conselho, de 21 de Maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo;
- g) Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGDPD), Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) da União Europeia, 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, que estabelece as regras relativas ao tratamento, por uma pessoa, uma empresa ou uma organização, de dados pessoais relativos a pessoas na União Europeia;
- h) Compromisso de Cooperação na data em vigor;
- i) Circulares de orientação técnica acordadas em sede CNC;
- j) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- k) Estatutos do Centro Social Arco Iris.

Norma III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- 1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- 2. Assegurar a divulgação das formas de organização e do cumprimento das regras de funcionamento da resposta social de Centro de Dia;
- 3. Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

Norma IV

Objetivos do Centro de Dia

São objetivos fundamentais do Centro de Dia:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Prevenir situações de dependência e promover autonomia, estimulando as componentes cognitiva, motora, funcional e relacional;
- c) Apoiar o utente e famílias na satisfação das necessidades básicas e nas atividades de vida diária;
- d) Apoiar na conciliação familiar e profissional do agregado familiar;



- e) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- f) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural;
- g) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- h) Promover estratégias de manutenção ou reforço da funcionalidade, autonomia e independência, fomentar a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e as recomendações médicas de cada pessoa;
- i) Colaborar no acesso à prestação de cuidados de saúde;
- j) Fomentar o relacionamento interpessoal, intergeracional e interinstitucional;

Norma V

Serviços Prestados

1- O Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes serviços, incluídos na mensalidade:

- 1.1. Refeições (pequeno-almoço, almoço e lanche);
- 1.2. Convívio/Ocupação;
- 1.3. Administração da medicação prescrita;
- 1.4. Atividades de animação e de motricidade, englobando atividades de estimulação motora, funcional e cognitiva;
- 1.5. Refeições aos fins-de-semana e feriados;
- 1.6. Reforço alimentar;
- 1.7. Empréstimo de material ortopédico (cadeira de rodas; bengalas; andarinhos e cadeiras de banho);
- 1.8. Tratamento de Roupa (só da roupa pessoal do utente);

2- O Centro de Dia realiza ainda os seguintes serviços, não incluídos no valor da mensalidade:

- 2.1. Acompanhamento e transporte a consultas assim como a exames complementares de diagnóstico;
- 2.2. Cuidados de higiene e de imagem;
- 2.3. Transporte (de e para o Centro, para os utentes que o solicitem);
- 2.4. Aquisição de géneros alimentícios e outros artigos de 1ª necessidade, nomeadamente medicamentos;



- 2.5. Apoio na aquisição de artigos geriátricos (fraldas, fraldas-cueca, resguardos, pensos);
- 2.6. Arrumação e pequenas limpezas no domicílio;
- 2.7. Serviço de Fisioterapia e Psicologia;

Capítulo II

Processo de Admissão e Renovação da Inscrição

Norma VI

Condições de Admissão

- 1- O Centro de Dia admite pessoas maiores de 65 anos;
 - 1.1. Exceionalmente, e sempre que as circunstâncias o aconselhem, podem admitir pessoas com idade inferior à estabelecida no número anterior;
- 2- Manifestar vontade em frequentar o Centro de Dia;

Norma VII

Candidatura

- 1- Para efeitos de candidatura, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente.
- 2- A ficha de inscrição está disponível na Secretaria, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante apresentação dos seguintes dados:
 - a) Número de Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do utente e de todos os elementos do agregado familiar;
 - b) Número de Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão de pessoa responsável, quando necessário;
 - c) Número de Cartão de Contribuinte do utente e de todos os elementos do agregado familiar;
 - d) Número de Cartão de Contribuinte de pessoa responsável, quando necessário;
 - e) Número de Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e de todos os elementos do agregado familiar;
 - f) Número de Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;



- g) Comprovativos dos rendimentos do utente e de todos os elementos do agregado familiar;
- h) Comprovativos das despesas do utente e de todos os elementos do agregado familiar;
- i) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
- j) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza as saídas, previstas no plano de atividades;
- k) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza fotografias e/ou filmes do utente e os locais da sua publicação;
- l) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como tomou conhecimento de quem terá acesso ao seu processo administrativo, social e clínico;
- m) Declaração médica, atestando que o utente poderá frequentar a resposta de Centro de Dia e que cuidados se deverão ter com o mesmo;

3- As candidaturas podem ser feitas durante todo o ano, nos dias úteis entre as 9h e as 12h e da parte da tarde entre as 13h e as 18h, sendo admitidas segundo as vagas existentes e de acordo com os critérios deste Regulamento.

4- À Direção da Instituição reserva-se o direito de averiguar pelos meios legais ao seu dispor, as declarações e documentação apresentada, bem como ponderar outros critérios e fontes de rendimento do agregado familiar, sempre que, da análise efetuada aos documentos disponibilizados e do conhecimento que existir do nível social das famílias, resultem fortes indícios de omissões ou de declarações menos reais quanto aos valores apurados. Podendo dessa forma fixar a mensalidade até ao custo médio real do utente.

5- Detetadas falsas declarações ou ocultação de fontes de rendimento, para além das medidas de carácter penal, a Direção reserva-se ao direito de suspender ou anular a inscrição e/ou tomar medidas de carácter social, ouvidos os interessados e analisadas as situações com os mesmos.

Norma VIII

Crítérios de Admissão

- 1- Os critérios de prioridade na seleção dos utentes são os seguintes:
 - a) Carência sócioeconómica (21%);
 - b) Abandono por parte da família (17%);



- c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos (15%);
 - d) Incapacidade para satisfazer algumas necessidades básicas (13%);
 - e) Grau de Dependência (12%);
 - f) Risco de Isolamento Social (9%);
 - g) Situação encaminhada pelos serviços da Segurança Social (7%);
 - h) Necessidade expressa do utente (3%);
 - i) Utente a frequentar a Instituição (2%);
 - j) Residência próxima da Instituição (1%);
- 2- Em caso de empate, o critério utilizado na seleção será a ordem de inscrição.
- 3- A admissão do utente será concretizada após apresentação dos casos pelos técnicos da Instituição, através de contrato escrito entre o utente e/ou responsável e a Instituição, entrega de todos os documentos exigidos e concordância do utente e da família com os princípios, valores e as normas regulamentares da Instituição. A decisão quanto à admissão tem de ser dada a conhecer ao utente ou responsável no prazo máximo de cinco dias úteis.

Norma IX

Admissão

- 1- Se o utente cumprir com os critérios de admissibilidade é admitido na resposta de Centro de Dia, sendo essa decisão tomada pela Direção da instituição e dada a conhecer ao utente e/ou responsável no prazo de cinco dias.
- 2- Após decisão da admissão do indivíduo, 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.
- 3- Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.



Norma X

Cancelamento de Inscrição

- 1- A inscrição pode ser suspensa ou cancelada por anulação ou desistência.
- 2- A inscrição será suspensa por deliberação da Direção quando:
 - a) Se verificar o incumprimento das disposições constantes no presente regulamento;
 - b) Se verificar ultrapassado o prazo de pagamento de duas mensalidades seguidas, sem motivo justificado;
 - c) Sempre que se verificar a ausência injustificada do utente por um período de, pelo menos, 15 dias consecutivos.
- 3- A inscrição será cancelada por, desistência, mediante o preenchimento de um impresso próprio, cedido pela Secretaria, a pedido do próprio utente ou do seu representante legal.
- 4- Anulada ou cancelada a inscrição, o utente perde todas as prioridades de admissão, pelo que, para efeitos de nova admissão, ficará sujeita a lista de espera, como um caso de primeira admissão.

Norma XI

Acolhimento de Novos Utentes

O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:

- 1- A receção do utente é realizada numa data acordada entre utente e família. O acolhimento inicial é feito pela Diretora Técnica para avaliação das necessidades e expetativas do utente, dando a conhecer os espaços do Centro de Dia, bem como as regras do funcionamento da resposta;
- 2- Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao utente através da elaboração de um Programa de Acolhimento;
- 3- Os utentes são informados da disponibilidade constante de toda a equipa técnica e colaboradores em prestar esclarecimentos complementares para uma boa adaptação;
- 4- Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;



5- Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização, mediante a elaboração da Ficha de Material Fornecido pelo Utente, sendo essa assinada pelo Utente e colaborador responsável;

6- Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;

Norma XII

Processo Individual do Utente

1. O processo individual do utente é devidamente numerado, dividido em administrativo e social e clínico e arquivado em armários de arquivo específicos. Tem apenas acesso ao processo administrativo a Direção, Direção Técnica e serviços administrativos e ao social e clínico a Direção Técnica e Equipa Técnica da resposta de Centro de Dia.
2. O Processo Individual do Utente deve conter:
 - 2.1 No processo Administrativo, a constar nos serviços administrativos:
 - a) Ficha de Inscrição do utente, com síntese dos critérios de admissão;
 - b) Dados de Identificação, residência e contato do utente;
 - c) Dados relativos ao cálculo da mensalidade;
 - d) Data de início da prestação dos serviços;
 - e) Contrato de prestação de serviços e respetivas adendas;
 - f) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação;
 - g) Dados de identificação, endereço e contatos da(s) pessoa(s) de referência do utente, familiar, representante legal ou outros;
 - 2.2 No processo Social e Clínico, a constar na Direção Técnica:
 - a) Ficha de Admissão do utente, com avaliação das necessidades e expectativas e avaliação social;
 - b) Identificação da situação económica e social do utente;
 - c) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma, com registo de medicação habitual;



- d) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contatos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta; medicação, alergias e outras);
- e) Registo de presenças;
- f) Programação dos cuidados e serviços;
- g) Registo das observações realizadas e das ocorrências que relevem para o apoio a prestar ao utente e ao seu agregado familiar;
- h) Ficha de Entrevista de Avaliação Diagnóstica;
- i) Programa de Acolhimento e sua avaliação;
- j) Plano Individual de Intervenção e respetivas avaliações e revisões;
- k) Registos da prestação de serviços, participação em atividades, períodos de ausência, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
- l) Lista de material fornecido pelo utente;
- m) Identificação do responsável pelo acesso à chave de domicílio do utente e regras de utilização;
- n) Autorização para a captação e divulgação de imagens;

Norma XIII

Lista de Espera

- 1- Os utentes que reúnem as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Lista de Inscrições. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou ao seu representante legal, através de carta (entregue presencialmente ou enviada por correio).
- 2- Os critérios de admissão constam da norma VIII, enunciados anteriormente;
- 3- A lista de candidatos é atualizada anualmente.
- 4- Os critérios de retirada da lista de espera, são os seguintes:
 - Desistência do utente em ingressar na resposta de Centro de Dia, quando existe a vaga;
 - Não respeito pelos requisitos/condições de frequência da resposta;
 - Ter sido integrado noutra resposta social.



Capítulo III

Instalações e Regras Gerais de Funcionamento

Norma XIV

Instalações

- 1- A resposta de Centro de Dia do Centro Social Arco Iris está sediada na Rua do Viso, n.º 260, lugar de Paradela, União das Freguesias de Recardães e Espinhel, concelho de Águeda, telefone 234691577, correio electrónico: geral@csarcoiris.pt, Contribuinte número 504422251.
- 2- As suas instalações são compostas por:
 - a) Secretaria e Recepção (em comum com as outras respostas sociais);
 - b) Gabinete de Direção (em comum com as outras respostas sociais);
 - c) Gabinete da Diretora Técnica (em comum com as outras respostas sociais);
 - d) Gabinete Médico (em comum com as outras respostas sociais);
 - e) Sala de Convívio;
 - f) Quarto de Repouso;
 - g) Casas de Banho;
 - h) Arrecadação (em comum com outras respostas sociais);
 - i) Cozinha e Despensas (em comum com outras respostas sociais);
 - j) Lavandaria e Rouparia (em comum com outras respostas sociais).

Norma XV

Regras Gerais de Funcionamento

- 1- Os utentes do Centro de Dia têm de cumprir com todas as regras de funcionamento da resposta social.
- 2- O utente deve comunicar ao Diretor Técnico e/ou responsável pela animação da resposta de Centro de Dia sempre que pretenda ausentar-se do mesmo.
- 3- Cada utente deverá ter uma muda de roupa completa na Instituição.
- 4- Os utentes que pretenderem dieta terapêutica terão de apresentar informação clínica.



5- A ementa será afixada semanalmente no hall de entrada da instituição, para conhecimento do utente e/ou familiares responsáveis.

6- Os utentes e/ou responsáveis devem comunicar sempre que haja qualquer alteração, nomeadamente as ausências de frequência da resposta social, bem como alterações de medicação.

7- Em caso de emergências hospitalares, inspeções médicas, consultas externas e outros assuntos pessoais referentes ao utente é da competência do seu responsável a sua deslocação e acompanhamento. O Centro Social Arco-Iris disponibiliza-se em realizar esse tipo de apoio no caso exclusivo de impossibilidade por parte do responsável.

8- Para a elaboração do Plano Individual do utente é agendado uma reunião com o utente e/ou responsáveis/ familiares. Se o utente e/ou responsáveis/ familiares faltarem à reunião sem avisar ou sem posteriormente apresentar justificação ou se faltarem duas vezes seguidas à reunião, o plano individual será automaticamente aprovado.

Norma XVI

Horário de Funcionamento

1. O horário de funcionamento do Centro Social Arco Iris corresponde ao período das 7:30 às 19h.
2. O horário de funcionamento dos serviços administrativos é todos os dias úteis, das 9:30 às 12h e da parte da tarde das 13h às 18h.
3. O Centro de Dia funciona de 2.^a a 6.^a feira, dias úteis, das 07.30 horas às 18.30 horas.
4. O Centro Social Arco Iris encerra as suas atividades nos seguintes períodos:
 - a) Em todos os feriados nacionais;
 - b) No feriado municipal;
 - c) Na terça-feira de Carnaval, saldo alteração da legislação laboral em vigor;
 - d) Dia 24 de Dezembro;
 - e) Ao longo do ano sempre que a Direção decidir e/ou seja concedida qualquer tolerância aos funcionários e/ou quando recomendado pelos serviços de saúde, no caso de doença infecto-contagiosa.



Norma XVII

Entrada e Saída de Visitas

- 1- É permitida a entrada de visitas/familiares nas instalações, cumprindo com todas as regras de higiene e segurança em vigor na Instituição e com autorização do (a) Diretor(a) Técnico (a) ou responsável pela animação do Centro de Dia.
- 2- Os visitantes devem salvaguardar as regras de funcionamento da Instituição, bem como a privacidade e bem-estar dos outros utentes.

Norma XVIII

Mensalidades

- 1- O processo de cálculo das mensalidades é realizado anualmente com base nas informações constantes dos documentos apresentados que constam da norma VII. Todos os anos terão de entregar até ao dia 15 de Fevereiro, cópia dos rendimentos (valor da pensão) e das despesas atualizadas (declaração da farmácia ou recibos da farmácia de Novembro; Dezembro e Janeiro, cópia de consultas médicas de especialidade e ainda cópia do recibo da renda de casa ou do empréstimo bancário). E ainda terão de entregar até ao dia 30 de Junho de cada ano civil cópia do IRS, bem como a respectiva nota de liquidação;
- 2- A falta de entrega da totalidade dos documentos indicados na Norma VII, bem como o não preenchimento dos impressos de inscrição e a falta de informações solicitadas, implicará a suspensão do processo do cálculo da mensalidade.
- 3- Sempre que ocorra suspensão do processo de cálculo da mensalidade, pelos motivos indicados no número anterior e com base em causas imputáveis aos utentes ou aos seus responsáveis, ficam os mesmos obrigados ao pagamento da mensalidade máxima, até que sejam disponibilizadas as informações e documentos solicitados.
- 4- Os utentes ou seus responsáveis que não queiram apresentar os documentos necessários para o cálculo, pagarão a mensalidade máxima em vigor no ano em curso, devendo para tal declarar essa opção no impresso de inscrição.



5- Situações não enquadráveis nos pontos anteriores serão objeto de análise e deliberação por parte da Direção.

Norma XIX

Pagamento das Mensalidades

- 1- O pagamento da mensalidade deverá ser efetuado de 1 a 15 do mês a que a mesma disser respeito, por transferência bancária ou na Secretaria da Instituição, com o seguinte horário: das 9.30 horas às 12 horas e das 13 horas às 18 horas.
- 2- Os pagamentos efetuados após o dia 15 de cada mês e até ao dia 30 poderão ter uma coima no valor de 5 % do valor em dívida; após o dia 30 de cada mês o valor da coima é acrescido de 10% ao montante em dívida.
- 3- Sempre que se verifiquem atrasos no pagamento da mensalidade, a Direção terá o direito de intervir.
- 4- As situações excecionais deverão ser analisadas pontualmente pela Direção.
- 5- Em qualquer situação de desistência, os utentes ou os seus responsáveis só ficarão desobrigados do pagamento da mensalidade do mês seguinte, se tiverem comunicado no mês anterior.
- 6- Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a Instituição poderá vir a suspender o apoio ao utente até regularização das mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

Norma XX

Tabela de Comparticipações/ Preçário de Mensalidades

- 1- A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
- 2- De acordo com o disposto na Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho, republicada pela 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 ilíquido do agregado familiar (anual ou anualizado).

D= Despesas mensais fixas.

N= Número de elementos do agregado familiar.

3- No que respeita aos rendimentos, consideram-se para o efeito os seguintes (de todo o agregado familiar):

- Prestações sociais (com exceção das atribuídas por encargos familiares e de deficiência);
- Trabalho dependente;
- Trabalho independente;
- 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 seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos);
- Bolsas de estudo e formação (com exceção das atribuídas para frequência e conclusão até ao grau de licenciatura);
- Rendimentos prediais;
- Rendimentos capitais.
- Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

4- No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito as seguintes (de todo o agregado familiar):

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida a aquisição de habitação própria e permanente;
- Os encargos médios mensais com transportes públicos, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência (deslocação do domicílio para o local de trabalho);
- As despesas com a saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica (recibos de medicação dos últimos 3 meses ou declaração da farmácia, que comprove as despesas).



5- O limite máximo de despesas que possam ser consideradas para efeitos de cálculo de mensalidade é o valor correspondente ao RMMG (rendimento mínimo mensal garantido).

6- A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

7- A Comparticipação Familiar Mensal devida pela frequência do Centro de Dia é determinada pela aplicação da seguinte percentagem sobre o rendimento "*per capita*" do agregado familiar:

- Situação tipo: 40%;
- Mais Tratamento de roupa: 10%;
- Mais Reforço alimentar (dias úteis): 2,5%;
- Mais Refeição aos fins-de-semana e feriados (almoço, lanche e reforço): 7,5%
(se só tiver um dia ao fim de semana e nos feriados é 4%)

8- As Comparticipações Familiares Mensais são objeto de revisão anual, sendo essa realizada no início de cada ano civil, podendo ainda ser revistas sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento "*per capita*" e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

9- Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal do segundo elemento do casal que frequente a Instituição.

10- Haverá lugar a uma redução de 20% no valor do transporte a cobrar entre o domicílio e a Instituição no segundo elemento do casal que frequente a Instituição.

11- Haverá ainda lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente justificada, exceda 15 dias não interpolados. Esta redução só será processada no mês seguinte, uma vez que todas as mensalidades são processadas no início de cada mês.

Norma XXI

Refeições

- 1- As ementas são elaboradas por Nutricionista e afixadas em local visível.
- 2- As ementas só poderão ser alteradas por motivos de força maior.
- 3- Os Horários das Refeições são os seguintes:
 - Pequeno-Almoço: das 9 horas às 10 horas;
 - Almoço: das 12 horas às 13 horas;



- Lanche: das 16 horas às 16:30 horas;
- 4- O Centro de Dia, para além destas refeições principais, também fornece suplemento alimentar a meio da manhã.
- 5- A Alimentação será sempre adequada a cada utente e mediante indicação médica.
- 6- A família ou responsável obriga-se a indicar ao Diretor Técnico ou responsável pela animação da resposta as necessidades dietéticas que o utente necessita.
- 7- O CSAI tem implementado um sistema de HACCP, transversal a todo o processo de alimentação, sujeito a monitorização. Para além disso, são realizadas auditorias anuais a todo o sistema.

Norma XXII

Atividades/ Serviços Prestados

- 1- A programação das atividades será adaptada à realidade sócio-cultural do meio, proporcionando aos utentes um largo leque de experiências interpessoais.
- 2- As atividades prosseguidas diariamente no Centro de Dia têm em conta as características específicas dos utentes.
- 3- O desenvolvimento destas atividades deve basear-se num Projeto Lúdico, que integre o trabalho com:
 - a) Os utentes, tendo em conta uma participação democrática na vida em grupo;
 - b) Os familiares e/ou responsáveis pelos utentes, em ordem a assegurar uma partilha de responsabilidade através de:
 - Reuniões periódicas;
 - Contatos individuais frequentes;
 - Incentivo à participação ativa da família;
 - Interação Família/Instituição, no acompanhamento dos utentes.
 - c) A comunidade, em ordem a permitir a inter-relação entre os vários grupos.

Norma XXIII

Entrega e Receção dos Utentes

- 1- A receção dos utentes obedecerá obrigatoriamente aos seguintes critérios:



- a) A receção dos utentes do Centro de Dia entender-se-á efetuada pela verificação da sua presença nas instalações ou no local de paragem do transporte da instituição, se beneficiarem deste;
- b) A Instituição tem o direito de recusar a receção de utentes que apresentem sintomas evidentes de doença e/ou de outros comportamentos que ponham em causa o bem-estar e a saúde dos outros utentes e dos colaboradores da Instituição.

2- A entrega dos utentes obedecerá obrigatoriamente aos seguintes critérios:

- a) A entrega dos utentes do Centro de Dia entender-se-á pela sua comunicação à pessoa responsável de que se vai ausentar ou no local de paragem do transporte da Instituição, se beneficiarem deste.

3- O Centro Social Arco-Iris não se responsabiliza pela perda ou estrago de objetos que os utentes transportem de suas casas.

Norma XXIV

Saúde

1- De modo a garantir o bem-estar e a saúde em geral, e numa perspectiva preventiva, os utentes que estejam com sintomas ativos (em contágio) de doença deverão permanecer no seu domicílio.

2- A vigilância médica dos utentes é da responsabilidade das famílias.

3- Em caso de acidente ou doença súbita, deverá recorrer-se à Unidade de Saúde mais próxima, avisando-se em simultâneo a família.

4- Sempre que ocorra uma situação de acidente no período de apoio das colaboradoras, e daí decorra a necessidade de cuidados continuados, estes serão da inteira responsabilidade da família do utente e/ou do utente.

Norma XXV

Passeios ou Deslocações

Os utentes serão informados antecipadamente dos passeios ou deslocações proporcionadas pelo Centro de Dia e inseridas no plano de atividades anual, respeitando a vontade dos mesmos.



Norma XXVI

Saídas

- 1- Os utentes podem sair da instituição, mediante aviso prévio à Diretora Técnica.
- 2- As restrições às saídas dos utentes, sem acompanhamento do pessoal é para os idosos que não possuem orientação espaço-temporal e carecem de parecer dos serviços clínicos.
- 3- No caso de discordância por parte do familiar responsável do procedimento anterior, este terá que assinar um termo de responsabilidade pelas saídas autónomas do utente.
- 4- Todas as saídas devem ser comunicadas previamente à Diretora Técnica e/ou responsável pela animação no Centro de Dia.

Norma XXVII

Recursos Humanos

O quadro de colaboradores da Instituição encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, categoria profissional e identificação do colaborador. O Centro Social Arco-Iris possui manual de funções dos colaboradores, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor, o qual está disponível na secretaria para consulta.

Norma XXVIII

Direção Técnica

- 1- A Direção Técnica da Instituição compete a um Técnico com formação superior nas áreas das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais que será responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas do presente regulamento e das diretivas e instruções da Direção do Centro Social Arco Iris.
- 2- A Direção Técnica é substituída nas suas ausências e impedimentos, por outro Técnico nomeado pela Direção.

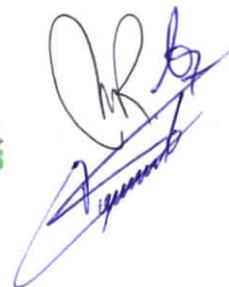
Norma XXIX

Responsabilidades

Para o melhor funcionamento interno e bem-estar de todos, utentes, familiares e/ou responsáveis, colaboradoras, órgãos directivos e toda a comunidade envolvida são estabelecidas graus de responsabilidade:



- 1- Direção- é o órgão de responsabilidade máxima, estando dela dependentes os responsáveis abaixo indicados.
- 2- Diretor Técnico- nomeado pela Direção, coordena a resposta social, fazendo cumprir o Regulamento Interno; desenvolve um modelo de gestão adequado para o bom funcionamento do Centro de Dia, informando a Direção do trabalho desenvolvido, cooperando com a equipa, promovendo a melhoria contínua dos serviços.
- 3- Responsável pela Animação- organiza, coordena e/ou desenvolve atividades de estimulação motora, funcional e cognitiva junto dos utentes. Responsável pelo planeamento, monitorização, avaliação e revisão das atividades socioculturais, pelo acolhimento do utente e pela avaliação do programa de acolhimento inicial. Proporciona o desenvolvimento das capacidades de expressão e realização dos utentes, procurando desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das pessoas. Compete-lhe ainda, o registo da frequência diária dos utentes.
- 4- Administrativo- realiza o expediente; arquivo; processamento de documentos; organiza os processos administrativos; colabora na organização dos processos dos recursos humanos.
- 5- Ajudante de Ação Direta- colabora na execução das atividades programadas, monitorização, avaliação e revisão das atividades socioculturais, colabora no acolhimento do utente e na avaliação do programa de acolhimento inicial. Acompanha os idosos nas refeições; presta cuidados de higiene; procede ainda à limpeza, desinfecção, arejamento e arrumação das instalações/equipamentos da resposta.
- 6- Auxiliar de Serviços Gerais- responsável pela lavandaria e pela limpeza, desinfecção, arejamento e arrumação das instalações/equipamentos; zela pela boa conservação e manutenção dos equipamentos/ utensílios que utiliza.
- 7- Cozinheiro e Ajudante de cozinha- responsável pela preparação; confeção de todas as refeições inerentes a esta resposta social; executam o acondicionamento das refeições nas embalagens de transporte; realizam a limpeza da cozinha, refeitório e demais espaços de armazenamento.



Capítulo IV

Direitos e Deveres

Norma XXX

Direitos dos Utentes

São Direitos dos Utentes:

- 1- Usufruir de serviços adequados à sua singularidade, de forma a garantir o seu bem-estar físico e qualidade de vida, acordados no contrato de prestação de serviços;
- 2- Participar nas atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- 3- Ver respeitada a sua intimidade e privacidade;
- 4- A reclamar, verbalmente ou por escrito;
- 5- Participar ativamente na vida do Centro;
- 6- Apresentar sugestões que visem o melhor funcionamento do Centro de Dia;
- 7- Ser informado atempadamente de qualquer alteração significativa das rotinas diárias da resposta social;
- 8- Ter acesso ao processo individual;
- 9- Ser informado sobre as regras de funcionamento da resposta social;
- 10- Solicitar a revisão do contrato de prestação de serviços.

Norma XXXI

Deveres dos Utentes

São Deveres dos Utentes:

- 1- Manter um bom relacionamento com os colaboradores e com a Instituição em geral;
- 2- Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- 3- Cumprir com as regras expressas do Regulamento, para o bom funcionamento do serviço;
- 4- Zelar pelo equipamento facultado pela Instituição;
- 5- Liquidar pontualmente as mensalidades;
- 6- Avisar a Instituição de qualquer alteração ao serviço;



- 7- Participar na execução do seu Plano Individual;
- 8- Assinar o contrato de prestação de serviços;
- 9- Utilizar os meios de transporte da Instituição de forma ordeira, utilizando correctamente os cintos de segurança e respeitando sempre as recomendações do (a) condutor (a) e/ou auxiliar do transporte, evitando comportamentos que ponham em causa a boa condução;

Norma XXXII

Direitos dos Familiares e/ou Responsáveis

São direitos dos familiares e/ ou responsáveis:

- 1- Reclamar no caso de não verificarem o cumprimento do estipulado no contrato de prestação de serviços ou no regulamento, dispondo para esse efeito da Diretora Técnica e do livro de reclamações;
- 2- Certificar-se da prestação efetiva dos serviços contratados, junto da Diretora Técnica;
- 3- Participar ativamente na vida do Centro;

Norma XXXIII

Deveres dos Familiares e/ou Responsáveis

São deveres dos familiares e/ ou responsáveis:

- 1- Manterem uma boa relação efetiva com o utente;
- 2- Regular-se pelas normas estabelecidas neste regulamento.

Norma XXXIV

Direitos da Instituição

São Direitos do Centro Social Arco-Íris:

- 1- Cumprir à Instituição exigir ao utente, ou responsável, o pagamento da mensalidade até ao dia 15 de cada mês;
- 2- Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- 3- Ser tratado com respeito;
- 4- Receber informação necessária para a elaboração do processo individual do utente;



- 5- Reunir periodicamente para avaliação dos serviços.

Norma XXXV

Deveres da Instituição

São Deveres do Centro Social Arco-Iris:

- 1- À Instituição reserva-se o dever de garantir a manutenção do bom estado do edifício e do equipamento;
- 2- Garantir a qualidade do serviço, o conforto necessário ao bem-estar do utente, promovendo a sua participação ativa na vida do Centro;
- 3- Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos utentes;
- 4- Garantir aos utentes a sua individualidade e privacidade;
- 5- Proporcionar o acompanhamento adequado;
- 6- Ter um quadro de pessoal adequado;
- 7- Instruir e manter atualizado o processo individual dos utentes;
- 8- Respeitar e fazer respeitar todos os utentes;
- 9- Cumprir o contrato de prestação de serviços e regulamento;

Norma XXXVI

Direitos dos Colaboradores

São Direitos dos Colaboradores:

- 1- Ter acesso a formação e informação de acordo com a atividade profissional de cada colaborador;
- 2- Privacidade;
- 3- Apresentar sugestões ou propostas, que possam contribuir para a melhoria dos serviços prestados;
- 4- Ter seguro de risco de doenças profissionais.

Norma XXXVII

Deveres dos Colaboradores

São Deveres dos Colaboradores:



- 1- Cumprir com rigor as tarefas que lhe forem atribuídas;
- 2- Respeitar os utentes, garantindo-lhes os seus direitos e exigindo o cumprimento dos seus deveres;
- 3- Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade e realizar o trabalho com zelo e diligência;
- 4- Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade a entidade, a Direção, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho, os utentes e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
- 5- Obedecer e cumprir as ordens e instruções da entidade e dos superiores hierárquicos, em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho, bem como segurança e saúde no trabalho;
- 6- Cooperar nas atividades realizadas pela Instituição;
- 7- Desenvolver a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional, contribuindo para a realização do trabalho em equipa, para uma prestação de serviços com qualidade e para o bom nome da Instituição;
- 8- Guardar lealdade à Instituição, nomeadamente não divulgando informações que violem a privacidade daquela ou dos seus utentes;
- 9- Zelar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho, que lhe estejam confiados pela entidade;

Norma XXXVIII

Contrato de Prestação de Serviços

- 1- Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou o seu representante legal e o Centro Social Arco-Íris deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços em duplicado, sendo um exemplar entregue ao utente ou família/responsável.
- 2- O Contrato de Prestação de Serviços vigora pelo período de um ano, renovando-se automaticamente todos os anos, até que qualquer uma das partes denuncie à outra, caducando ainda pelo falecimento do utente.
- 3- É garantida a confidencialidade dos dados recebidos e a sua utilização apenas destinada ao fim a que se destina.



Norma XXXIV

Interrupção dos serviços por iniciativa do Utente

- 1- A interrupção da prestação dos serviços por facto imputável ao utente é admitida em situações de doença e férias do utente. O prazo dessa interrupção deve ser dado a conhecer previamente ao Diretor Técnico.
- 2- Haverá lugar à redução de 10% na mensalidade nos casos enunciados anteriormente, quando o período de ausência devidamente justificada exceda 15 dias não interpolados.
- 3- A interrupção da prestação dos serviços por facto imputável ao utente é admitida na situação de integração do Utente em Unidade de Cuidados Continuados ou em caso de hospitalização prolongada. O prazo dessa interrupção deve ser dado a conhecer previamente à Diretora Técnica.
- 4- Caso exista vaga na resposta de Centro de Dia, não haverá lugar a mensalidade, no caso descrito no número 3. Esse período não poderá exceder os seis meses.
- 5- Caso exista lista de espera, haverá lugar a uma redução de 25% na mensalidade no caso enunciado anteriormente caso essa ausência não exceda a um mês.
- 6- Caso exista lista de espera, haverá lugar a uma redução de 50% na mensalidade no caso enunciado anteriormente caso essa ausência exceda a um mês.

Norma XXXV

Cessação da Prestação de Serviços

O contrato por prestação de serviços pode cessar por:

- 1- Falecimento do Utente;
- 2- Internamento prolongado do utente;
- 3- Integração noutra resposta social;
- 4- Mútuo Acordo;
 - a) As partes podem cessar o contrato de prestação de serviços no Centro de Dia quando acordado expressamente;



- b) O acordo deve ser escrito, prevendo a data a partir da qual produz efeitos, bem como os direitos e obrigações das partes decorrente da cessação;

5- Justa Causa de Suspensão ou Cessação;

- a) O Centro Social Arco Iris reserva-se o direito de poder suspender ou cessar o contrato de prestação da resposta sempre que os utentes de forma grave e/ou reiterada violem as regras do presente regulamento ou quando ponham em causa o bom funcionamento do serviço;
- b) A suspensão ou cessação do contrato de prestação de serviços em Centro de Dia são da competência da Direção da Instituição, após prévia audiência dos utentes e respetivo agregado familiar;
- c) A decisão da suspensão ou cessação do contrato de prestação de serviços é notificada ao utente, devendo-se dar conhecimento ao representante do agregado familiar que tiver sido ouvido sobre essa decisão;

6- Facto Não Imputável ao Prestador;

- a) O utente e/ou responsável podem a qualquer altura e por sua iniciativa cessar o contrato de prestação de serviços mediante apresentação de declaração à Direção com uma antecedência mínima de 30 dias;

7- Inadaptação do Utente

- a) Poderá o contrato de prestação de serviços ser cessado nos primeiros trinta dias da sua vigência por inadaptação do utente ao serviço.

Norma XXXVI

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na Secretaria sempre que desejado.

Qualquer reclamação poderá ser também apresentada por via eletrónica em www.livroreclamacoes.pt.



Norma XXXVII

Seguro de Acidentes Pessoais

O Centro Social Arco-Íris possui seguro de acidentes pessoais para os utentes da resposta de Centro de Dia.

Capítulo V

Disposições Finais

Norma XXXVIII

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais omissões ao presente regulamento, serão as mesmas supridas pela Direção do Centro Social Arco-Íris.

Norma XXXIX

Alterações ao Regulamento

- 1- Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social Arco Iris deverá informar os utentes e/ou familiares/responsáveis sobre qualquer alteração ao presente regulamento, com antecedência mínima de 30 dias em relação à sua entrada em vigor.
- 2- Das alterações ao regulamento interno deverá ser dado conhecimento ao Instituto de Segurança e Solidariedade, com a antecedência mínima de 30 dias em relação à sua entrada em vigor.
- 4- Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.



Capítulo VI

Disposições Complementares

Norma XL

Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes

À instituição reserva-se a responsabilidade quanto à roupa que lhe é conferida para tratamento da mesma e unicamente, não se responsabilizando pontanto por mais nenhum bem.

Norma XLI

Entrega da Chave do Domicilio

Todos os clientes que pretenderem entregar a chave do seu domicílio à Instituição, deverão entregá-la à pessoa responsável pela animação da resposta de Centro de Dia, que assegurará que esta é apenas utilizada para o apoio do utente em momentos de urgência.

Norma XLIII - Livro de Ocorrências

Este serviço dispõe de Livro de registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento da resposta de Centro de Dia.

Norma XLIV- Proteção de Dados

De acordo com a legislação em vigor e o Regulamento Geral de Proteção de Dados, o Centro Social Arco Iris, na qualidade de Responsável pelo Tratamento, informa os Utentes e/ou Responsáveis pelos Utentes na qualidade de Titular de Dados Pessoais e de responsável legal pelo Titular de dados pessoais que:

Tratará os dados pessoais recolhidos ao longo da relação de prestação de serviços com a finalidade de execução do contrato de prestação de serviços que se celebra.

Garante a estrita confidencialidade no tratamento dos dados pessoais, estando empenhada em manter os seus dados seguros e que para tal emprega medidas de segurança



apropriadas para assegurar que a protecção dos seus dados pessoais e impedir o acesso a pessoas não autorizadas.

Conservará os dados pessoais pelo período de tempo de execução do contrato e ainda pelo período necessário ao cumprimento das suas obrigações legais.

Os Utentes e/ou Responsáveis na qualidade de Titular de Dados Pessoais têm o direito de solicitar o acesso aos dados pessoais, a sua retificação ou apagamento, assim como de solicitar a limitação, portabilidade ou de se opor ao seu tratamento se tal for legalmente possível.

Os Utentes e/ou Responsáveis na qualidade de Titular de Dados Pessoais podem, se legalmente possível, retirar o consentimento dado, sem que tal afete o tratamento de dados feito anteriormente ao abrigo do consentimento dado.

O exercício dos direitos elencados poderá ser feito por e-mail para geral@csarcoiris.pt ou por escrito para a morada da Instituição.

Os Utentes e/ou Responsáveis na qualidade de Titular de Dados Pessoais, caso considere que os dados pessoais não são devidamente tratados ou que os seus Direitos são respeitados, poderá apresentar uma reclamação/queixa à Comissão Nacional de Protecção de Dados ou a outra Autoridade de Controlo, obtendo para o efeito, junto da secretaria os respectivos contatos.

Para o esclarecimento de qualquer questão relacionada com a protecção de dados pessoais, os utentes e/ou responsáveis, na qualidade de Titular de Dados Pessoais e de Responsável Legal pelo Titular de Dados Pessoais, deverão contactar o Centro Social Arco Iris.

Norma XLV- Competência para a resolução de litígios

1- Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, o consumidor pode recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente:

a) Sem prejuízo do disposto na legislação, nos estatutos e nos regulamentos a que as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo se encontram vinculadas, considera-se competente para resolução do litígio de consumo, a entidade de resolução



alternativa de litígios de consumo do local da celebração do contrato de compra e venda do bem ou da prestação de serviços ou em alternativa a entidade de resolução alternativa de competência especializada, caso exista para o setor em questão.

b) Caso não exista entidade de resolução alternativa de litígios com competência no local da celebração do contrato ou a(s) existente(s) não se considere(m) competente(s) em razão do valor deste, o consumidor pode recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito em Lisboa, com o endereço eletrónico: cniacc@unl.pt e disponível na página www.arbitragemdeconsumo.org.

c) Para atualizações e mais informações, pode consultar o Portal do Consumidor em www.consumidor.pt.

2- Para a resolução de quaisquer litígios emergentes do presente contrato, as partes convencionam desde já como competente o Tribunal Judicial da Comarca de Aveiro – Juízos de Águeda, com expressa renúncia a qualquer outro.



Norma XLVI

Vigência do Regulamento Interno

1- Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social Arco Iris deverá informar o utente e/ou responsável sobre qualquer alteração ao presente regulamento, com antecedência mínima de 30 dias em relação à sua entrada em vigor.

2- Das alterações ao regulamento interno deverá ser dado conhecimento ao Instituto de Segurança e Solidariedade, com a antecedência mínima de 30 dias em relação à sua entrada em vigor.

Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

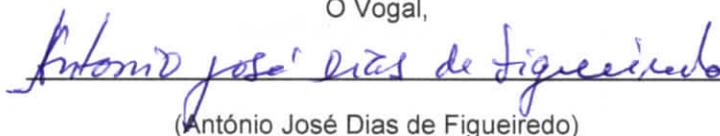
Norma XLVII - Disposições Finais

O presente Regulamento Interno entra em vigor a 1 de Maio de 2023, após 30 dias da comunicação ao Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro.



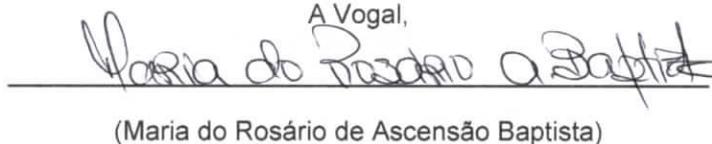
O Tesoureiro
(Lucénio Carlos da Conceição Figueiredo)

O Vogal,



(António José Dias de Figueiredo)

A Vogal,



(Maria do Rosário de Ascensão Baptista)



Anexos

Anexo n.º 1 - Comparticipações Familiares da Resposta Social de Centro de Dia

A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços ou equipamentos é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento "per capita" do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro:

Serviços ou equipamentos		Percentagem sobre o Rendimento "per capita"
Centro de Dia	<u>Situação tipo</u>	40%
	<u>Com Tratamento de Roupa</u>	Mais 10%
	<u>Com Refeição aos Fins-de-Semana e Feriados</u>	Mais 7,5%
	<u>Com Refeição um dia de Fim-de-Semana e Feriados</u>	Mais 4%
	<u>Com Reforço Alimentar (dias úteis)</u>	Mais 2,5%

	Serviços Extra	Valor
Centro de Dia	Banho completo	2.5 €
	Higiene Pessoal	1.5 €
	Higiene Habitacional	8 €



Comparticipação Familiar Máxima

- A participação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, não poderá exceder o custo médio real do utente verificado no equipamento ou serviços que utiliza.
- O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de utentes que frequentaram o serviço no mesmo ano.
- Nas despesas referidas no número anterior incluem-se quer as despesas específicas do serviço, quer a participação que lhe seja imputável nas despesas comuns a outros serviços da Instituição.

Revisão das participações familiares

- As participações, em regra, são objeto de revisão anual.
- A revisão das participações familiares deverá ser efetuada no início do ano civil.
- Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da participação familiar de determinado agregado familiar pela utilização de uma resposta social, designadamente, no rendimento "*per capita*" mensal, pode haver lugar à revisão da respetiva participação.

Cálculo do Rendimento "*Per Capita*"

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 líquido do agregado familiar (anual ou anualizado).

D= Despesas mensais fixas.

N= Número de elementos do agregado familiar.



Conceito de Agregado Familiar

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

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

Rendimento Mensal Ilíquido

O valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

Despesas fixas

Consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:

- 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 a aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Os encargos médios mensais com transportes públicos, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência (deslocação do domicílio para o local de trabalho);



d) As despesas com a saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica (recibos de medicação dos últimos 3 meses ou declaração da farmácia, que comprove as despesas);

Poderá ser estabelecido um limite máximo das despesas mensais fixas a que se referem as alíneas b) a d), não podendo esse limite ser inferior ao montante da retribuição mínima mensal garantida.

Prova de Rendimentos e Despesas

- A prova dos rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal.

- Sempre que existam dúvidas fundadas sobre a veracidade das declarações de rendimento deverão ser feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade.

- A prova das despesas referidas no ponto anterior (alíneas b), c) e d) deverá ser feita mediante a apresentação de documentos comprovativos dos últimos três meses.

Redução da Comparticipação Familiar

- Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal do segundo elemento do casal que frequente o Centro;

- Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente justificada exceda 15 dias não interpolados.

- Haverá lugar a uma redução de 20% no valor do transporte a cobrar entre o domicílio e a Instituição no segundo elemento do casal que frequente a Instituição.

Situações Especiais

A Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise sócio-económica do agregado familiar, se conclua especial onerosidade ou impossibilidade.



Anexo n.º 2 – Transportes

Os utentes que solicitem o serviço de transporte (de e para o Centro Social) terão de pagar o valor de:

Localidade de residência	Valor a pagar
Paradela	20.00 €
Barrô (Zona A – desde a Rua de Lagares até ao Largo da Igreja)	34.94 €
Barrô (Zona B – locais de Barrô não abrangidos pela zona A)	38.84 €
Carqueijo	55.54 €
Aguada de Baixo	77.68 €
Aguada de Cima	77.68 €
Passadouro	85.44 €
Piedade	38.84 €
Espinhel	58.85 €
Óis da Ribeira	62.38 €
Oronhe	66.02 €
Casaínho de Baixo	66.02 €
Casaínho de Cima	66.02 €
Casal d'Álvaro	66.02 €
Travassô	89.77 €
Fujacos	38.84 €
Recardães (até 6 Km de distância da instituição)	58.26 €
Recardães (mais de 6 Km da instituição)	62.17 €
Paredes	62.17 €
Catraia da Borralha	66.02 €

Anexo n.º 3 - Pagamento das Deslocações/ Acompanhamento ao Exterior

Sempre que, os utentes necessitem de transporte (com exceção das deslocações entre a Instituição e o domicílio), o Centro Social Arco Iris poderá cobrar essas mesmas deslocações no valor de € 0,42 (quarenta e dois cêntimos) por cada quilómetro realizado.

Se os utentes, para além do transporte, necessitarem de acompanhamento ao exterior, é acrescido ao valor do transporte, o valor de € 7,00 (sete euros) por hora, se esse acompanhamento for realizado por Ajudante de Ação Direta e € 12,00 (doze euros) se esse acompanhamento for realizado por Técnico (a) Superior.



A large, stylized handwritten signature in blue ink, located in the top right corner of the page.

Devolver esta página devidamente preenchida e assinada

utente/responsável de utente _____ do Centro de Dia, do Centro Social Arco Iris, declara que, tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

_____, _____ de _____ de 20__

Utente/ Responsável
