



**ASSOCIAÇÃO SOCIAL, DESPORTIVA E RECREATIVA DE ARÍCERA**

**Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário**

ASDRA.CD. DOC02

# **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**

## **RESPOSTA SOCIAL DE CENTRO DE DIA**



## CAPÍTULO I

### DISPOSIÇÕES GERAIS

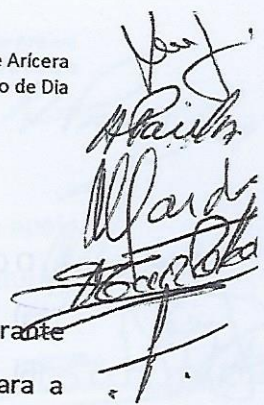
#### NORMA I

##### Âmbito de Aplicação

A Associação Social, Desportiva e Recreativa de Arícera (ASDRA), Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), devidamente registada na Direção Geral da Ação Social sob o n.º94/2008, a folhas 86 verso e 87 do Livro n.º12 das Associações de Solidariedade Social, com sede em Arícera, Concelho de Armamar, e neste ato representada pelo Presidente da Direção, Pe. Dr. Fernando Artur Marques Mergulhão Cardoso, tem como objetivo principal a promoção social da população em geral e como objetivo secundário a promoção de atividades de carácter desportivo, recreativo e cultural. Tem acordo de cooperação para a Resposta Social de Centro de Dia, celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Viseu, em 01 de dezembro de 2013.

A Visão da ASDRA é ser uma Instituição de referência, reconhecida pelo carácter inovador da sua intervenção qualificada e na promoção social da população em geral, e tem como missão desenvolver a sua intervenção baseada numa gestão sustentável e no trabalho de equipa para uma melhoria contínua dos serviços. Promover a manutenção e o desenvolvimento de competências geradoras de valorização pessoal e qualidade de vida, com vista à satisfação das necessidades da população, através de serviços personalizados. Os nossos valores são: **Afetividade, Solidariedade, Dedicção, Responsabilidade e Acompanhamento.** A ASDRA na sua intervenção social e comunitária tem como base a seguinte Política de Qualidade: Garantir a permanente qualificação dos Colaboradores de modo a assegurar o bom desempenho das suas funções; Fomentar a constante motivação dos Colaboradores, privilegiando o trabalho de equipa e as relações interpessoais; Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização do Cliente, possibilitando a permanência no seu meio habitual de vida; Garantir um serviço qualificado e competente de forma a satisfazer as necessidades, quer dos Clientes, das Famílias, dos Colaboradores, dos Fornecedores e da População em Geral; Promover um sistema de comunicação aberto, simples e constante com os Clientes/Famílias, Colaboradores, outras Entidades e Comunidade; e, Cumprir com os requisitos legais e normativos em vigor.





## NORMA II

### Legislação Aplicável

1. O Centro de Dia é uma Resposta Social, desenvolvida em equipamento, que funciona durante o dia e que consiste na prestação de um conjunto de serviços, que contribuem para a manutenção das pessoas idosas no seu meio sociofamiliar e rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na sua redação atual dada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho – Define os critérios, as regras e as formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS, IP. e as IPSS;
- c) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia. Não é um documento com força de lei, mas apenas com natureza de um Guião Técnico;
- d) Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro, que procede à terceira alteração ao Decreto-lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado pelos Decretos-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro, e o Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

## NORMA III

### Destinatários e Objetivos do Regulamento

1. São destinatários do Centro de Dia, os indivíduos e famílias, que necessitem dos cuidados e serviços constantes na Norma V.
2. O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:
  - a) Promover o respeito pelos direitos e deveres dos Clientes e demais interessados;
  - b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da instituição prestadora de serviços;
  - c) Promover a participação ativa de todos os Clientes ou seus significativos ao nível da gestão da Resposta Social.



*[Handwritten signatures and initials]*

#### NORMA IV

##### Objetivos do Centro de Dia

1. O Centro de Dia, nas suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:
  - a) Favorecer a permanência da pessoa idosa / indivíduo no seu meio natural de vida;
  - b) Proporcionar serviços adequados à satisfação das necessidades biopsicossociais dos indivíduos;
  - c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada indivíduo;
  - d) Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização;
  - e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
  - f) Contribuir para a prevenção de situações de dependência, promovendo a autonomia, funcionalidade e independência pessoal e social do indivíduo;
  - g) Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
  - h) Promover relações com a comunidade e na comunidade;
  - i) Proporcionar e dinamizar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais e intergeracionais;
  - j) 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.

#### NORMA V

##### Cuidados e Serviços

1. O Centro de Dia assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Transporte do domicílio para o Centro de Dia e do Centro de Dia para o domicílio;
  - b) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
  - c) Nutrição e alimentação, nomeadamente o almoço e o lanche. Podendo, também, ser servido o pequeno-almoço e jantar (mediante a disponibilidade da ASDRA);
  - d) Apoio/Acompanhamento Social;
  - e) 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) Apoio e acompanhamento (preparação e/ou administração) de fármacos, quando solicitado pelo Cliente ou Familiar/Pessoa Significativa e prescritos pelo médico;



- d) Tratamento de roupa do uso pessoal do Cliente;
  - e) Outros em função das necessidades dos Clientes, nomeadamente, serviços de apoio domiciliário complementares e higiene habitacional (estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados);
  - f) Aquisição de pequenos bens e serviços, quando necessário;
  - g) Transporte do cliente ao exterior e acompanhamento a cuidados de saúde (não abrangido na comparticipação base - pagamento extra (valor afixado no placar da receção da Associação em Local visível)).
3. Os cuidados e serviços de Centro e Dia são prestados aos dias úteis, no entanto, aos feriados e fins-de-semana pode ser prestado serviço de apoio domiciliário complementar, nomeadamente, os serviços do ponto 1. alínea c) e do ponto 2. as alíneas a), b) e eventualmente os serviços da alínea c) e excepcionalmente os da alínea d).
4. Estes serviços são aqueles que servem de base, para o cálculo da comparticipação familiar, segundo a tabela n.º 1, que consta na Norma XIII.

## CAPÍTULO II

### PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

#### NORMA VI

##### Condições de Admissão

1. São condições de admissão neste Centro de Dia:
  - a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da Norma III,
  - b) Serem indivíduos que tenham idade igual ou superior a 65 anos de idade;
  - c) Serem indivíduos com idade inferior a 65 anos de idade, mas que se encontrem em situação de carência ou disfunção social, que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pela Resposta Social de Centro de Dia;
2. O Centro de Dia admite candidatos de ambos os sexos, que observem as seguintes condições:
  - a) Pessoas Idosas, total ou parcialmente autónomas (salvo casos excecionais a analisar pela Diretora Técnica e/ou Direção), que permaneçam no domicílio durante a noite;
  - b) Pessoas Idosas que vivam em isolamento geográfico ou social, das quais resultem sentimentos de solidão ou insegurança e que manifestem vontade de serem admitidos;
  - c) Concordância do candidato e da família com os princípios, valores e as normas regulamentares da ASDRA.



- d) O candidato não deve ser portador de doença infecta-contagiosa, psíquica ou de outra natureza, que se preveja que venha a perturbar o funcionamento normal do Centro de Dia ou requeira cuidados especiais; a não ser, que seja atestada clinicamente, como estando controlada.

## NORMA VII

### Critérios de Prioridade na Admissão

1. São critérios de prioridade na seleção dos Clientes:
  - a) Situação social e/ou económico-financeira precária;
  - b) Impossibilidade de satisfazer as suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária, independentemente da idade-grau de dependência;
  - c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos;
  - d) Risco de isolamento social / pessoal / geográfico;
  - e) Conflito familiar / marginalização / exclusão;
  - f) Residência na União das Freguesias de Arícera e Goujoim;
  - g) Ser sócio da ASDRA;
  - h) Ordem de inscrição.

## NORMA VIII

### Processo de Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o Cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma Ficha de Inscrição, que constitui parte integrante do processo de Cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - a) Cartão de Cidadão/Bilhete de Identidade do Cliente;
  - b) Cartão de Cidadão/Bilhete de Identidade da Pessoa Significativa/Familiar, quando necessário;
  - c) Cartão de Contribuinte do Cliente;
  - d) Cartão de Contribuinte da Pessoa Significativa/Familiar, quando necessário;
  - e) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do Cliente;
  - f) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistema a que o Cliente pertença;
  - g) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do Cliente (quando se justifique);



- h) Declaração assinada pelo Cliente ou Pessoa Significativa/Familiar em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
- i) Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação, e / ou outros comprovativos dos rendimentos da situação real do agregado familiar;
- j) Comprovativos das despesas fixas do agregado familiar, tais como:
- k.1) Comprovativo da renda de casa ou da prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - k.2) Comprovativo de despesas com transportes;
  - k.3) Comprovativo das despesas com saúde e a aquisição de medicamentos, de uso continuado, em caso de doença crónica.

2. A Ficha de Inscrição e os documentos probatórios, referidos no número anterior, deverão ser entregues na sede da ASDRA ou em situações que se justifique por e-mail.
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
5. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade, sempre que haja atualização dos seus rendimentos.

## NORMA IX

### Admissão

1. Recebida a inscrição, a mesma é registada e analisada pela Direção.Técnica da ASDRA, a quem compete estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno e normas da ASDRA, e quando se justificar elaborar a proposta de admissão e a submeter à decisão da Direção.
2. É competente para decidir o processo de Admissão a Direção Técnica e/ou a Direção.
3. Da decisão será dado conhecimento ao Candidato ou à Pessoa Significativa/Familiar no prazo de 8 (oito dias).
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, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.



6. Os Candidatos 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. Tal facto é comunicado ao candidato a Cliente ou Pessoa Significativa/Familiar, através de e-mail, carta ou contato telefónico.

#### NORMA X

##### Acolhimento

1. O Acolhimento dos Clientes rege-se pelo seguinte:
  - a) No primeiro dia, estará presente a Direção Técnica da Resposta Social, ou quem designado para a substituir, que informará sobre a ambiência do Centro de Dia e das regras do seu funcionamento, assim, como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, e que desenvolverá, também, as seguintes funções:
  - b) Proceder à elaboração de um Plano Individual de Cuidados, no qual constam os serviços a prestar e a elaboração de um Contrato de Prestação de Serviços, mediante a avaliação das necessidades expressas e com a colaboração do Cliente e/ou Pessoa Significativa/Familiar;
  - c) Apresentar as instalações e o espaço que o Cliente irá frequentar e facilitar a sua acomodação;
  - d) Apresentar a equipa de colaboradores da ASDRA e respetivo conteúdo funcional;
  - e) Apresentar os restantes Clientes;
  - f) Prestar todos os esclarecimentos em caso de necessidade;
  - g) Elaboração, após 30 dias, da Avaliação do Programa de Acolhimento Inicial sobre o processo de integração e adaptação do Cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente.
2. Se, durante este período, o Cliente não se adaptar, deve ser realizada uma nova avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do Cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportunos novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao Cliente, de rescindir o contrato.

#### NORMA XI

##### Processo Individual do Cliente

1. No processo individual do Cliente deve constar:
  - a) Identificação e contacto do Cliente;
  - b) Data de início e fim da prestação dos serviços;



*Handwritten signatures and initials in the top right corner.*

- c) Identificação, morada e contacto telefónico da Pessoa Significativa/Familiar;
  - 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 ausência do domicílio, 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 Cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

#### NORMA XII

##### Contrato de Prestação de Serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços com o Cliente e/ou Pessoa Significativa/Familiar, onde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao Cliente e/ou Pessoa Significativa/Familiar e arquivado outro no respetivo Processo Individual do Cliente.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes, podendo ser utilizadas adendas.

#### NORMA XIII

##### Determinação de Comparticipações

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, que poderá ser entre os 40% (quarenta por cento) e os 60% (sessenta por cento), tendo como referência a tabela n.º
1. Todos os serviços são prestados dentro do horário de funcionamento.



N.º de Serviços (Os da Norma V)	Dias úteis	Dias úteis + Feriados e Fins-de-semana
Ponto 1	40%	45%
Ponto 1 + 1 serviços	45%	50%
Ponto 1 + 2 serviços	50%	55%
Ponto 1 + 3 serviços ou +	55%	60%

Transporte ao exterior: valor afixado no placar da receção da Associação em Local visível

Tabela n.º 1 – Tabela de Comparticipações

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da Norma XIV, é estabelecido como limite máximo do total da despesa, o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
3. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:
  - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
  - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima, este não pode exceder o custo médio real do Cliente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social.
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos; Em caso de alteração à tabela em vigor serão comunicadas ao Cliente ou Pessoa Significativa, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

#### NORMA XIV

##### Cálculo do Rendimento *Per Capita*

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

$$RC = \frac{RAF}{12 \cdot D}$$

n



Sendo que:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. 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 carácter 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 Cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo Cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao Cliente 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, diferença 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 dezembro 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 da renda da casa ou prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica;
- c) As despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) O Valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido.

#### NORMA XV

##### Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do Cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de clientes que frequentaram a resposta social nesse ano.



2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
3. As comparticipações familiares podem ser revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

#### NORMA XVI

##### Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 (dez) do mês que respeita, nas instalações da Instituição, diretamente à Diretora Técnica ou a um membro da Direção, ou a quem designado para os substituir, através de numerário ou cheque. Após o pagamento da comparticipação familiar, será entregue, mensalmente, o respetivo recibo de quitação. O pagamento pode ser, igualmente, efetuado por transferência bancária, para o NIB a fornecer aos Clientes / Pessoa Significativa que o desejarem.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.
3. A instituição poderá vir a suspender o fornecimento de serviços ao Cliente pela ausência de pagamentos superiores a sessenta dias, até este regularizar as suas mensalidades, podendo ser requerida uma análise individual do caso.

### CAPÍTULO III

#### INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

#### NORMA XVII

##### Instalações

1. A ASDRA está sediada na Rua Fonte do Vale n.º 3, União de Freguesias de Arícera e Goujoim 5110-051 Armamar e as suas instalações são compostas por: área técnica e administrativa; área de refeições; área de higiene pessoal; área de tratamento de roupas e área de convívio.



## NORMA XVIII

### Horários de Funcionamento

1. O Centro de Dia funciona em dias úteis e o seu horário de funcionamento é das 8h00 às 19h00, podendo ser alargado ou reduzido de acordo com as necessidades dos Clientes e a disponibilidade da ASDRA.
2. Os Clientes que usufruem de serviço de apoio domiciliário complementar, aos feriados e fins-de-semana, o seu funcionamento é durante o período da manhã.

## NORMA XIX

### Depósito e Guarda dos Bens do Cliente

1. A ASDRA só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os Clientes lhe entreguem à sua guarda.
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo Cliente ou Pessoa Significativa/Familiar e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto no Processo Individual do Cliente.

## CAPÍTULO IV

### PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

## NORMA XX

### Atividades Socioculturais, Lúdico-Recreativas, de Motricidade e de Estimulação Cognitiva

1. A organização de passeios ou deslocações promovidas pela ASDRA será comunicada pela Direção, Diretora Técnica ou Colaboradores, com a devida antecedência, aos Clientes para que estes possam manifestar o seu interesse, ou não, em participar. Sendo que o seu transporte e acompanhamento estão a cargo dos Colaboradores, contudo, poderá existir custos, ou não, inerentes a estas atividades, que serão comunicados ao Cliente antecipadamente.
2. Aos Clientes é disponibilizado um Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal para todos os Clientes, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um.



3. É sempre necessária a autorização da Pessoa Significativa/Familiar ou responsáveis dos Clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, sempre que são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
4. Durante os passeios os Clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

#### **NORMA XXI**

##### **Alimentação**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de almoço e lanche.
2. Poderá ser servido o pequeno-almoço e jantar, considerados neste caso como serviços suplementares e mediante a disponibilidade da ASDRA.
3. A ementa semanal é afixada em local visível no expositor do *hall* de entrada-receção, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos Clientes desta Resposta Social.
4. Em caso de regime de dieta, deve ser comunicado com antecedência. Tal não invalida, a apresentação da prescrição médica, para arquivo no processo individual de saúde do Cliente.
5. O horário do almoço é normalmente entre as 12h e as 13h30.

#### **NORMA XXII**

##### **Administração da Medicação Prescrita**

1. A medicação poderá ser preparada e administrada ao Cliente, respeitando as prescrições médicas, perante solicitação do Cliente ou Pessoa Significativa.
2. O Centro de Dia não se responsabiliza pela administração da medicação do Cliente nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, no entanto, poderá proceder à sua preparação em caixa adequada e individual e entregar ao cliente.

#### **NORMA XXIII**

##### **Cuidados de Higiene Pessoal e Imagem**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto, nomeadamente banho assistido ou com supervisão, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do Cliente, este é feito, preferencialmente, no período da manhã.



#### NORMA XXIV

##### Tratamento da Roupa do Uso Pessoal do Cliente

1. As roupas consideradas neste serviço são o vestuário de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do Cliente.
2. Para o tratamento da roupa, esta é recolhida, durante a semana, pelos Colaboradores e entregue no domicílio do Cliente.

#### NORMA XXV

##### Transporte

3. O transporte do domicílio do Cliente para o Centro de Dia e regresso ao seu domicílio é feito nas viaturas da ASDRA, no seguinte horário: entrada a partir das 8h30 e saída entre as 17h00 e 18h00. Podendo ser alargado ou reduzido de acordo com as necessidades dos Clientes e a disponibilidade da ASDRA.

#### NORMA XXVI

##### Acompanhamento e Transporte, a consultas e exames médicos

1. Os Clientes desta Resposta Social são acompanhados a cuidados de enfermagem, consultas e exames médicos, preferencialmente por familiares, no caso de não ser possível, os Clientes poderão solicitar este serviço, que será efetuado sempre de acordo com a disponibilidade dos horários e serviços da ASDRA.
2. Em caso de urgência, recorre-se ao 112 ou aos serviços de saúde mais próximos e disponíveis.

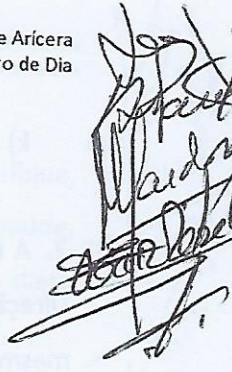
#### NORMA XXVII

##### Outros Serviços

##### Higiene Habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do Cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. São efetuadas consoante a necessidade do Cliente e o contrato de serviço celebrado.





## CAPÍTULO V RECURSOS

### NORMA XXVIII

#### Quadro de Pessoal

1. O mapa dos Colaboradores afeto ao Centro de Dia, respetivos horários, conteúdo funcional e organograma, encontram-se afixados no expositor do *hall* de entrada. Todas estas informações são divulgadas ao Cliente / Pessoa Significativa aquando da candidatura do Cliente.

### NORMA XXIX

#### Direção Técnica

1. A Direção Técnica é assegurada por um Técnico Superior, cuja sua identificação, formação e conteúdo funcional se encontram afixados no expositor do *hall* de entrada-receção.

Compete à Direção Técnica o seguinte:

- a) Dirigir a Resposta Social Centro de Dia assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, recrutamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria e a qualidade da prestação de cuidados e serviços;
- b) Promover o cumprimento dos serviços contemplados no contrato de prestação de serviços;
- c) Zelar pelo bem-estar físico, psíquico e emocional, higiene e segurança do Cliente;
- d) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, controlo e avaliação;
- e) Manter os ficheiros e os processos dos Colaboradores e dos Clientes atualizados;
- f) Garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação e da elaboração do respetivo plano de cuidados;
- g) Proporcionar o enquadramento técnico para avaliação da evolução de cada situação, em função do plano de cuidados definidos;
- h) Sensibilizar o pessoal face às problemáticas dos Clientes;
- i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos Clientes e informação fornecida pelos mesmos;
- j) Realizar reuniões, sempre que seja necessário, com o pessoal técnico e auxiliar;



k) Reunir com a Direção sempre que uma das partes considerar necessário e/ou situações o exigiam.

2. A Direção Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, por um elemento da Direção ou pela Animadora Cultural ou por outro Colaborador e/ou Técnico indicado pela mesma.

## CAPÍTULO VI

### DIREITOS E DEVERES

#### NORMA XXX

##### Direitos dos Clientes

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
2. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
3. A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
4. A prestação dos serviços solicitados e contratualizados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
5. O acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento das refeições;
6. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
7. Apresentar sugestões e/ou reclamações sobre o serviço, sempre que achar relevante à Diretora Técnica;
8. Ser informado de todas as alterações relativas ao funcionamento ou prestação de serviços do Centro de Dia.

#### NORMA XXXI

##### Deveres dos Clientes

1. Tratar com respeito e dignidade os outros Clientes, Colaboradores e dirigentes da ASDRA;
2. Colaborar com a equipa do Centro de Dia em tudo quanto, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir na melhoria da vida da Instituição, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;



3. Comunicar, dentro do horário normal de funcionamento, e sempre que se justifique, quaisquer ocorrências, nomeadamente: ausências, alterações do seu estado de saúde, sobretudo aquelas que originem assistência médica e respetiva prescrição, incluindo dieta alimentar e qualquer alteração ao serviço;
4. Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
5. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido;
6. Cumprir o Regulamento Interno e Contrato de Prestação de Serviços.

#### NORMA XXXII

##### Direitos da ASDRA

1. Exigir dos Clientes o cumprimento do presente Regulamento Interno;
2. Ser respeitada;
3. Ser apoiada no exercício das suas funções;
4. Ser informada de qualquer ocorrência ou incidentes relacionados com o Cliente e Colaboradores;
5. Receber os valores acordados em contrato com o Cliente.

#### NORMA XXXIII

##### Deveres da ASDRA

1. Divulgar a sua Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade;
2. Prestar os serviços referidos no presente regulamento interno e previamente contratados com o Cliente com qualidade e rigor;
3. Assegurar a confidencialidade dos dados e informações do Cliente;
4. Zelar pelo bem-estar físico, psíquico e emocional, higiene e segurança do Cliente e Colaboradores;
5. Manter atualizado o preço dos serviços e respetivas condições de prestação;
6. Organizar um processo individual do Clientes;
7. Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos Clientes, dentro do âmbito das suas competências;
8. Planificar anualmente as atividades a desenvolver pela Resposta Social;
9. Dispor de livro de reclamações em suporte físico e eletrónico.

*Handwritten signatures and initials in the top right corner, including names like 'Mário' and 'Miguel'.*



#### NORMA XXXIV

##### Direitos dos Colaboradores

1. Acesso à frequência de ações de formação e orientação que sejam relevantes para um melhor desempenho dos serviços;
2. Direito a ser respeitado, quanto aos seus valores, crenças e dignidade;
3. Acesso ao material e equipamento necessário à realização dos serviços;
4. Dispor de condições de trabalho que cumpram as regras de higiene e segurança;
5. Ter acompanhamento clínico, de acordo com o código de trabalho, por um Técnico de Medicina do Trabalho que colabore com a ASDRA;
6. Direito a receber o salário acordado no contrato de trabalho celebrado entre a ASDRA e o funcionário.

#### NORMA XXXV

##### Deveres dos Colaboradores

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Direção Técnica e Direção da ASDRA;
2. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar as suas funções com zelo, competência, rigor e profissionalismo;
3. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Direção, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a ASDRA;
4. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina das suas funções;
5. Guardar lealdade à ASDRA, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade da Instituição, dos seus Clientes e Colaboradores;
6. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela ASDRA, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;
7. Cumprir as normas de higiene e segurança no trabalho;
8. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da ASDRA, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confinados ou não;
9. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da ASDRA, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;
10. Comunicar as faltas e deficiências à Direção Técnica de que tenham conhecimento;



11. Tratar os Clientes e visitantes, com respeito, dignidade e paciência, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor;
12. Respeitar a identidade pessoal e a intimidade dos Clientes/famílias, bem como os seus usos e costumes;
13. Respeitar a inviolabilidade do domicílio, não sendo permitido fazer alterações ou eliminar objetos sem prévia autorização do Cliente/família;
14. Responsabilizar-se pela segurança de chaves, ou outros objetos que lhe sejam confiados.

#### NORMA XXXVI

##### Direitos dos Voluntários

1. Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
2. Ter acesso a programas de formação inicial e contínua;
3. Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento;
4. Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
5. Participação das decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
6. Acordar com a organização promotora um programa de voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar;
7. Ser aplicado ao exercício das suas funções a Lei n.º 71/98, de 2 de Novembro, do Decreto-Lei n.º 389/99, de 30 de Setembro e demais legislação aplicável.

#### NORMA XXXVII

##### Deveres dos Voluntários

1. Respeitar a vida privada e a dignidade da pessoa;
2. Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais;
3. Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
4. Usar de bom senso na resolução de assuntos imprevistos, informando os respetivos responsáveis;
5. Atuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais;
6. Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do destinatário;
7. Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário;
8. Conhecer e respeitar estatutos e funcionamento da organização, bem como as normas dos respetivos programas e projetos;



9. Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
10. Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
11. Participar em programas de formação para um melhor desempenho do seu trabalho;
12. Cumprir mediante o exercício das suas funções a Lei n.º 71/98, de 2 de Novembro, do Decreto-Lei n.º 389/99, de 30 de Setembro e demais legislação aplicável.

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten date: 20/09/20]*

## CAPÍTULO VII

### DISPOSIÇÕES FINAIS

#### NORMA XXXVIII

##### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente**

1. Sempre que o Cliente e ou pessoa próxima deseje interromper a prestação dos serviços, por motivos de férias, doença ou outros, deverá comunicar à Direção Técnica com 15 (quinze) dias de antecedência, salvo situações excepcionais devidamente justificadas.
2. O pagamento da mensalidade do Cliente sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 (quinze) ou mais dias consecutivos.
3. Qualquer outra ausência não será considerada e é devida a respetiva mensalidade.

#### NORMA XXXIX

##### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

1. É possível cessar a prestação de serviços por iniciativa do Cliente, por denúncia do contrato por institucionalização ou por morte do Cliente, tendo este ou a Pessoa Significativa/Familiar o dever de liquidar as prestações em atraso ou do período que usufruiu dos serviços contratados.
2. Por denúncia, o Cliente tem de informar a ASDRA, 15 (quinze) dias antes de abandonar esta Resposta Social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços. Em caso de incumprimento do aviso prévio supramencionado, por parte do Cliente ou o motivo de rescisão seja atribuído exclusivamente a este, fica o mesmo obrigado a pagar, no prazo de 30 (trinta) dias, a título de indemnização compensatória, 50% (cinquenta por cento) do valor total correspondente à mensalidade do mês corrente.



*[Handwritten signatures and initials]*

#### **NORMA XL**

##### **Sugestões e Reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, a ASDRA possui Livro de Reclamações, em suporte físico, que poderá ser solicitado nos serviços administrativos sempre que desejado e também em formato eletrónico.
2. A ASDRA aceita e agradece, todas as sugestões que conduzam à melhoria dos serviços prestados, as quais devem ser entregues à Diretora Técnica ou poderá fazê-lo online.

#### **NORMA XLI**

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

1. A ASDRA dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências e passagem de informação, que surjam no funcionamento do Centro de Dia.

#### **NORMA XLII**

##### **Alterações ao Regulamento**

1. Nos termos da legislação em vigor, os responsáveis dos serviços, deverão informar os Clientes ou suas Pessoas Significativas sobre quaisquer alterações ao presente regulamento, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias, relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao Cliente ou Pessoa Significativa/Familiar no ato de celebração do Contrato de Prestação de Serviços.

#### **NORMA XLIII**

##### **Integração de Lacunas**

1. Em caso de eventuais lacunas, prevalecerá a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

#### **NORMA XLIV**

##### **Entrada em Vigor**

O presente regulamento entrou em vigor em 13/04/2023

Arícera, 26 de março de 2023



A Direção da ASDRA,

~~Fernando Antero Marques~~  
~~Nemando Rebelo Rodrigues~~  
~~Luís José Henriques Pinto de Sousa~~  
~~Francisco de Barcelho Rebelo~~  
~~Alfonso de Jesus~~

*[Handwritten signature]*  
f.º



*Handwritten signatures and initials:*  
João  
Plaut  
Wanda  
João Dele  
/

.....

**Declaração de Conhecimento e Entrega do Regulamento Interno  
da Resposta Social Centro de Dia**

O Sr. \_\_\_\_\_ Cliente da Associação Social, Desportiva e Recreativa de Arícera da Resposta Social Centro de Dia, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, compreendeu o que leu / ou o que lhe foi lido e lhe foi entregue um exemplar, não tendo qualquer dúvida em fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

RESPOSTA SOCIAL DE CENTRO DE DIA

Arícera, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 202\_

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do(a) Cliente)