



## REGULAMENTO INTERNO

### CENTRO DE DIA

**O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:**

- Promover o respeito pelos direitos dos Clientes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento /estrutura prestadora de serviços;
- Promover a participação ativa dos Clientes ou seus representantes legais.



ÍNDICE

**CAPÍTULO I** .....6

**DENOMINAÇÃO E FINS DO CENTRO DE DIA** .....6

Artigo 1.º ..... 6  
(Âmbito de Aplicação) ..... 6

Artigo 2.º ..... 6  
(Legislação Aplicável) ..... 6

Artigo 3.º ..... 6  
(Objetivos do Regulamento) ..... 6

Artigo 4.º ..... 6  
(Missão e Objetivos do CD) ..... 6

Artigo 5.º ..... 7  
(Serviços e Atividades Desenvolvidas) ..... 7

Artigo 6.º ..... 8  
(Capacidade Instalada do Centro de Dia) ..... 8

**CAPÍTULO II** ..... 8

**PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES** ..... 8

Artigo 7.º ..... 8  
(Condições de Admissão) ..... 8

Artigo 8.º ..... 8  
(Critérios de Admissão) ..... 8

Artigo 9.º ..... 9  
(Processo de Candidatura) ..... 9

Artigo 10.º ..... 10  
(Lista de Candidatos) ..... 10

Artigo 11.º ..... 10  
(Admissão) ..... 10

Artigo 12.º ..... 11  
(Acolhimento do Cliente em Centro de Dia) ..... 11

Artigo 13.º ..... 11  
(Período de Ambientação) ..... 11

Secção I ..... 11



Relações Contratuais.....	11
Artigo 14.º .....	11
(Registo dos Clientes) .....	11
Artigo 15.º .....	12
(Contrato de Prestação de Serviços) .....	12
Artigo 16.º .....	12
(Comunicações) .....	12
Artigo 17.º .....	12
(Processo Individual do Cliente) .....	12
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>14</b>
<b>COMPARTICIPAÇÕES.....</b>	<b>14</b>
Artigo 18.º .....	14
(Determinação da Participação).....	14
Artigo 19.º .....	14
(Cálculo do Rendimento Per Capita) .....	14
Artigo 20.º .....	15
(Prova dos rendimentos e despesas do cliente).....	15
Subsecção I .....	15
Comparticipação financeira de Clientes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação.....	15
Artigo 21.º .....	15
(Comparticipação do Cliente).....	15
Artigo 22.º .....	16
(Conceitos).....	16
Subsecção II .....	18
Comparticipação financeira de Clientes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação .....	18
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>19</b>
<b>CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO.....</b>	<b>19</b>
Artigo 23.º .....	19
(Horário de Funcionamento) .....	19
Artigo 24.º .....	19
(Paridade e Local de Alimentação) .....	19
Artigo 25.º .....	19
(Proibição de outros alimentos) .....	19





Artigo 26.º .....	20
(Visitas) .....	20
Artigo 27.º .....	20
(Saídas ou pedidos de licença ou dispensa) .....	20
Artigo 28.º .....	20
(Passeios e deslocações).....	20
Artigo 29.º .....	21
(Direitos dos Clientes).....	21
Artigo 30.º .....	22
(Deveres dos Clientes).....	22
Artigo 31.º .....	22
(Direitos da Misericórdia).....	22
Artigo 32.º .....	22
(Deveres da Misericórdia) .....	22
Artigo 33.º .....	23
(Negligência, Abusos e Maus Tratos) .....	23
Artigo 34.º .....	23
(Gestão de Conflitos) .....	23
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>24</b>
<b>DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS .....</b>	<b>24</b>
Artigo 35.º .....	24
(Incumprimento das Obrigações Contratuais) .....	24
Artigo 36.º .....	24
(Cessação da Prestação de Serviços).....	24
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>25</b>
<b>DISPOSIÇÕES GERAIS.....</b>	<b>25</b>
Artigo 37.º .....	25
(Quadro de Pessoal) .....	25
Artigo 38.º .....	25
(Direção Técnica).....	25
Artigo 39.º .....	26
(Conteúdos Funcionais do Quadro de Pessoal).....	26
Artigo 40.º .....	26



(Deveres Gerais dos (as) Funcionários (as)).....26

Artigo 41.º .....27

(Direitos Gerais dos (as) Funcionários(as)).....27

**CAPÍTULO VII.....27**

CULTO.....27

Artigo 42.º .....27

(Culto Católico) .....27

Artigo 43.º .....27

(Religiões) .....27

**CAPÍTULO VIII.....27**

DISPOSIÇÕES FINAIS.....27

Artigo 44.º .....27

(Alterações ao Regulamento) .....27

Artigo 45.º .....28

(Integração de Lacunas).....28

Artigo 46.º .....28

(Disposições Complementares) .....28

Artigo 47.º .....28

(Reclamações).....28

Artigo 48.º .....28

(Entrada em Vigor) .....28

Artigo 49.º .....28

(Aprovação, Edição e Revisões).....28



**CAPÍTULO I**

**DENOMINAÇÃO E FINS DO CENTRO DE DIA**

**Artigo 1.º**

**(Âmbito de Aplicação)**

O presente *Regulamento* contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos Clientes, da resposta social *Centro de dia* da Santa Casa da Misericórdia de Vila Pouca de Aguiar, sita na Rua Dr. Francisco Gomes da Costa n.º11, 5450-026 Vila Pouca de Aguiar, doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por *CD* e *SCMVPA*.

**Artigo 2º**

**(Legislação Aplicável)**

O CD é norteado pelos princípios gerais estabelecidos no *Compromisso da SCMVPA*, normativos aplicáveis, pelo disposto no presente regulamento, e pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.

**Artigo 3º**

**(Objetivos do Regulamento)**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento/estrutura prestadora de serviços.

**Artigo 4º**

**(Missão e Objetivos do CD)**

1. O CD é uma Resposta Social destinada a pessoas idosas de ambos os sexos que proporciona, em horário diurno, um conjunto diversificado de serviços e atividades de desenvolvimento pessoal tendentes ao bem-estar do cliente e ao seu equilíbrio emocional e físico, e de apoio à respetiva família.
2. O cumprimento desta missão obedece a uma estratégia de respeito pelos imperativos legais em vigor e pelos direitos do Cliente como pessoa, e enquanto ser biopsicossocial e espiritual dotado de dignidade e direitos, cuja relação assenta num compromisso com a qualidade e os mais elevados padrões éticos.





3. Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional e caritativa da Misericórdia, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão do CD os princípios da dignidade humana, da família como célula cristã fundamental da sociedade, da corresponsabilidade, da entreatajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da conservação dos direitos adquiridos, da tolerância e da informação.

4. O CD, nas suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:

- a) Proporcionar serviços adequados à satisfação das necessidades dos Clientes;
- b) Promover relações do Cliente com a comunidade;
- c) Prestar apoio psicossocial;
- d) Fomentar relações interpessoais e intergeracionais;
- e) Favorecer a permanência da pessoa idosa no seu meio habitacional de vida;
- f) Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização;
- g) Contribuir para a prevenção de situações de dependência, promovendo a autonomia, funcionalidade e independência pessoal e social do Cliente;
- h) Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional;
- i) Prevenir doenças degenerativas.

#### **Artigo 5.º**

##### **(Serviços e Atividades Desenvolvidas)**

1. O CD presta os seguintes serviços:

- a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, motricidade e de estimulação cognitiva;
- b) Nutrição e alimentação, nomeadamente, almoço e lanche;
- c) Administração de fármacos, quando prescritos, sendo que em casos de administração de fármacos sem prescrição médica, será exigida a assinatura de um termo de responsabilidade, para o efeito, ao cliente e/ou seu responsável;
- d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;
- e) Cuidados de higiene pessoal;
- f) Tratamento de roupa;
- g) Transporte de segunda a sexta-feira para a Instituição.

2. O CD pode, ainda, assegurar outros serviços, designadamente:

- a) Cuidados de imagem;
- b) Transporte e acompanhamento a cuidados de saúde;



- c) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
3. Os serviços referidos, no n.º anterior, não são abrangidos pela mensalidade, pelo que são pagos mediante a tabela de preços em vigor, quando aplicável ou ficando a cargo do próprio cliente.

**Artigo 6.º**

**(Capacidade Instalada do Centro de Dia)**

O CD tem, atualmente, uma capacidade de dez (10) clientes de ambos os sexos.

**CAPÍTULO II**

**PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

**Artigo 7.º**

**(Condições de Admissão)**

1. São considerados Clientes do Centro de Dia as pessoas de idade igual ou superior a 65 anos.
2. Indivíduos que, não tendo a idade prevista neste Regulamento Interno, 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;
3. O Centro de Dia admite Clientes, de ambos os sexos, que observem as seguintes condições:
  - a) Pessoas Idosas, total ou parcialmente autónomas (salvo casos excecionais a analisar pela Mesa Administrativa), que permaneçam no seu 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 em serem admitidos;

**Artigo 8.º**

**(Critérios de Admissão)**

1. A admissão de Clientes será feita de acordo com os seguintes critérios, com as respetivas ponderações:
  - a) Ser natural do Concelho de Vila Pouca de Aguiar (7,5 %);
  - b) Ser residente no Concelho de Vila Pouca de Aguiar há mais de 5 anos (7,5 %);
  - c) Isolamento geográfico (5%);
  - d) Isolamento Pessoal (10%);





- e) Apoio familiar ou outros não fornecidos pela Instituição (25%);
- f) Ser irmão da SCMVPA (5%);
- g) Situação Financeira (10%);
- h) Dependência física (15%);
- i) Dependência Cognitiva (5%);
- j) Situação encaminhada pelos serviços da Segurança Social (5%);
- k) Familiar de 1º Grau inserido na SCMVPA (5%).
- l) Cliente de outra valência da SCMVPA (5%).

2. A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do Cliente.

3. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o CD procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos, social e economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

#### Artigo 9.º

##### (Processo de Candidatura)

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.

2. O candidato e/ou familiar deverá dirigir-se ao Diretor(a) Técnico(a) do CD, nos respetivos dias de atendimento, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá, nesse momento, entregar cópia dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade/Cartão do Cidadão do cliente;
- b) Cartão de Contribuinte do cliente;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- d) Cartão de saúde (SNS ou de outro subsistema de saúde);
- e) Atestado da junta de freguesia de residência comprovando a situação económica e familiar do candidato;
- f) Relatório do médico de família com o quadro clínico/de saúde do cliente;
- g) Uma fotografia;
- h) Última declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- i) Declaração anual de pensões/reformas, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;



- j) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- k) Certidão predial atualizada, caso existam bens, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imoveis;
- l) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- m) Documentos comprovativos da despesa mensal do candidato (medicação de uso continuado, prestação ou renda de casa);
- n) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

3. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 12 meses, após os quais deve proceder-se à renovação da referida inscrição. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.

#### **Artigo 10.º**

##### **(Lista de Candidatos)**

1. A lista de candidatos é onde serão registadas as inscrições de potenciais clientes, para posteriormente, proceder à admissão.
2. Esta lista de candidatos será dada a conhecer telefonicamente ou via email aos inscritos, no mínimo semestralmente ou sempre que os mesmos o solicitem.

#### **Artigo 11.º**

##### **(Admissão)**

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato feita pelo Diretor(a) Técnico(a), aquando da visita ao domicílio, destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas princípios e valores da Misericórdia.
2. As admissões serão efetuadas pela MA sob proposta da Direção Técnica, sempre que haja vagas, cabendo a esta a decisão da admissão dos Cliente e a atribuição da respetiva comparticipação mensal.
3. O DT deve no ato de admissão:



- a) Prestar ao cliente e/ou familiar, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do mesmo, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano do CD;
  - b) Informar o cliente do valor da comparticipação a pagar à Misericórdia;
  - c) Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual previamente definido com os familiares, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
  - d) Informar o cliente do Regulamento Interno, bem como facultar o Guia de Acolhimento;
4. A falta de veracidade nas informações prestadas, pelos familiares ou clientes, poderá originar a não admissão do cliente na resposta social ou a respetiva exclusão.

**Artigo 12.º**

**(Acolhimento do Cliente em Centro de Dia)**

A receção do cliente é feita pelo Diretor(a) Técnico(a) ou seu representante, que na visita às instalações, o apresentará aos restantes clientes e colaboradores que diretamente vão participar na sua intervenção.

**Artigo 13.º**

**(Período de Ambientação)**

1. A admissão será feita e sempre condicionada ao período experimental de 1 mês, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições a que se refere este regulamento.
2. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços, o Cliente não tem direito ao reembolso das mensalidades já pagas, durante o período em que utilizou o CD.

**Secção I**

**Relações Contratuais**

**Artigo 14.º**

**(Registo dos Clientes)**

Deverá existir registo de Clientes, atualizado, onde conste a identificação do Cliente, motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência.





**Artigo 15.º**

**(Contrato de Prestação de Serviços)**

1. A prestação de serviços do CD pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os clientes, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.
4. Sempre que o cliente não possa assinar o regulamento interno e o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou representante, nessa qualidade, como se este assinasse em seu nome próprio, devendo ainda ser aposta impressão digital do Cliente, e escrever-se termo de rogo.

**Artigo 16.º**

**(Comunicações)**

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.
2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Misericórdia proceder ao envio dos recibos de participação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.
3. É da exclusiva responsabilidade do cliente a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas e contactos telefónicos.

**Artigo 17.º**

**(Processo Individual do Cliente).**

1. Para cada Cliente que usufrua dos serviços prestados pelo CD será organizado um Processo Individual e Confidencial do Cliente tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo é numerado e deve englobar:



**a) Documentos pessoais:**

- Nesta secção serão englobados todos os documentos entregues no ato da inscrição e discriminados no ponto 2 do artigo 9º;
- Ficha administrativa do Cliente;
- Fotografia tipo passe.

**b) Área sociofamiliar:**

- Ficha de inscrição;
- Relatórios sociais;
- Processo do acolhimento e respetivos relatórios;
- Planos Individuais, monitorizações e respetivos relatórios;
- Planos e registos de cuidados;
- Outros registos (atividades, saídas, visitas e ocorrências);

**c) Área da Saúde:**

- Fotocópia do cartão de saúde do SNS ou outro subsistema;
- Identificação e contacto do médico assistente e outros de especialidades;
- Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do cliente;
- Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do Cliente no CD.

**c) Área jurídica:**

- O Cliente, seu familiar ou seu representante, deverá assinar um contrato de prestação de serviços com a SCMVPA, donde conste obrigatoriamente os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo Cliente, bem como a participação mensal para com o CD, sujeitando-se o Cliente às atualizações do valor do Rendimento *Per Capita* ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa no início de cada ano civil;
- Declaração de vontade.

**CAPÍTULO III****COMPARTICIPAÇÕES****Artigo 18.º****(Determinação da Participação)**

1. Na determinação das participações dos Clientes deverão ser observados os seguintes princípios:

- *Princípio da universalidade* – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de Clientes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.
- *Princípio da justiça social* – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os Clientes que tenham rendimentos mais baixos paguem participações inferiores.
- *Princípio da proporcionalidade* – A participação de cada Cliente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.

2. A participação financeira devida pela utilização dos serviços presentes no Art. 5º do presente Regulamento, abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro:

<b>Centro de Dia</b>	<b>Percentagem sobre o rendimento “per capita”</b>
Dias Úteis	50%
Dias Úteis com jantar	55%
Todos os dias	60%

3. A participação máxima do cliente corresponde ao Custo Médio por cliente, registado no ano transato, e devidamente afixado.

4. Será solicitado anualmente ao cliente, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua participação.

**Artigo 19.º****(Cálculo do Rendimento Per Capita)**

O cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:





$$RC = \frac{RAF - D}{n}$$

**Sendo:**

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar

D= Despesas mensais fixas<sup>1</sup>

N= Número de elementos

**Artigo 20.º**

**(Prova dos rendimentos e despesas do cliente)**

1. A prova dos rendimentos do cliente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Misericórdia convencionar um montante de comparticipação do cliente.
3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do cliente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do cliente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos, não sendo apresentados quaisquer documentos comprovativos, no ato da inscrição, estas não serão tidas em conta.

**Subsecção I**

**Comparticipação financeira de Clientes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação**

**Artigo 21.º**

**(Comparticipação do Cliente)**

1. Para apuramento do montante da comparticipação os Clientes obrigam-se a pagar, sobre os rendimentos anuais ou anualizados.
2. As mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, tendo em conta o disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.

<sup>1</sup> Ver – Conceitos



3. As Comparticipações por Dependência e CSI fazem parte do rendimento do cliente para o cálculo do rendimento *per capita*.
4. A comparticipação do Cliente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 10 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão. Para efeitos da liquidação, esta poderá processar-se via transferência bancária, para o NIB da Instituição, ou diretamente nos serviços administrativos.
5. Há lugar a uma redução de 10 % na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda quinze dias seguidos.
6. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isto não se registre, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.
7. A falta de pagamento, por um período igual ou superior a 60 dias, será motivo para exclusão da resposta social.
8. Iniciando-se o CD na primeira quinzena do mês, o cliente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.

#### Artigo 22.º

#### (Conceitos)

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

- 1. Agregado Familiar** – é o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum.
- 2. Rendimento Mensal Ilíquido do Agregado Familiar** – é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os subsídios de férias e de Natal.

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

1. Do trabalho dependente;
2. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
3. De Pensões;
4. De Prestações Sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares;
5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);



6. Prediais;

6.1. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:

- a) As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
- b) As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
- c) A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
- d) À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

6.2. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial.

6.3. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite

7. De capitais;

7.1. Consideram-se os rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros.

7.2. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.





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

Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

**Despesas Fixas** – consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:

- a) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- b) Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- c) As despesas mensais fixas, a que se refere a alínea b) e c) têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.

### Subsecção II

#### Comparticipação financeira de Clientes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Relativamente aos clientes que, dentro da capacidade definida, se não encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da participação do Cliente e/ou familiar, desde que não ultrapasse o Custo Médio por Cliente (devidamente afixado) registado no ano anterior.



**CAPÍTULO IV**

**CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO**

**Artigo 23.º**

**(Horário de Funcionamento)**

O CD funciona de segunda a sexta-feira de cada semana, entre as 8:00 e às 17:00 Horas, podendo ser alargado a outros períodos, nomeadamente a jantar e /ou fins-de-semana, tendo por base os acordos específicos contratados com os clientes, elaborados em função dos serviços a prestar e de acordo com a tabela de preços em vigor.

**Artigo 24.º**

**(Paridade e Local de Alimentação)**

1. A alimentação é variada, equilibrada e igual para todos, mas o cliente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde, sendo qualquer dieta, prescrita pelo médico assiste ou outros, cumprida com rigor.
2. As ementas e dietas são elaboradas e afixadas semanalmente em local visível, no placar existente no hall de acesso ao Lar e Centro de Dia, bem como na cozinha.
3. As ementas só são alteradas em casos excepcionais facilmente justificáveis e as alterações serão dadas a conhecer aos clientes e/ou seus representantes em tempo útil, através da adenda Alteração à Ementa, afixada nos mesmos locais da ementa;
4. As refeições são servidas na sala de jantar do Lar e Centro de Dia Nossa Senhora da Conceição.
5. Sempre que um familiar do cliente pretenda tomar qualquer uma das refeições com o mesmo, nas instalações das SCMVPA, esta possibilidade passará pela autorização da Mesa Administrativa.

**Artigo 25.º**

**(Proibição de outros alimentos)**

1. Para o regular funcionamento do CD é proibido aos clientes:
  - a) Adquirir e trazer para o CD bebidas alcoólicas para seu uso ou uso de outros clientes;
2. Sempre que o cliente ou uma das suas visitas traga, para a instituição, outros alimentos terá que comunicar essa ocorrência nos serviços administrativos Encarregada Geral e/ou Diretor(a) Técnico(a).



**Artigo 26.º**

**(Visitas)**

É livremente facultada a visita de familiares e amigos aos clientes do CD, contando que se efetive no período diário seguinte:

- **Período da manhã:** das 10:00 às 12:00 Horas
- **Período da tarde:** das 14:00 às 16:00 Horas e das 18:00 às 19:00 Horas.

Fora destes horários poderão os familiares/visitantes solicitar autorização prévia ao Diretor(a) Técnico(a) ou a quem o substitui.

**Artigo 27.º**

**(Saídas ou pedidos de licença ou dispensa)**

1. As saídas são livres, embora todas elas devidamente registadas no formulário Registo de Saídas Individual, devendo, no entanto, acatar-se o seguinte:
  - a) Os clientes invisuais, mentalmente mais debilitados ou aqueles cuja saída, por qualquer limitação física, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou amigo que assuma a responsabilidade do seu regresso ao CD e do seu amparo físico e material;
  - b) Os clientes são dispensados, sempre que o desejem, das refeições do dia, mediante informação prévia a quem de direito;
  - c) Os clientes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que os seus familiares ou representante assumam, por escrito, essa autorização.

**Artigo 28.º**

**(Passeios e deslocações)**

1. No âmbito de saídas planeadas e da responsabilidade da *SCMVPA*, como por exemplo em passeios e/ou consultas, o cliente será sempre acompanhado por um colaborador da instituição.
2. A Instituição define antecipadamente o colaborador responsável pelo acompanhamento do cliente ao exterior e este é do conhecimento do cliente, devendo também ter em conta os seguintes parâmetros:





- a) O colaborador deve respeitar o ritmo dos clientes, nomeadamente daqueles que possuam problemas de mobilidade;
  - b) Na via pública, o cliente deve circular sempre no interior do passeio;
  - c) O colaborador deve estar atento a sinais de cansaço ou outros sintomas do cliente;
  - d) O cliente deve estar sempre acompanhado de elementos de identificação e de dinheiro de bolso, particularmente os clientes autónomos, dado que os restantes serão sempre acompanhados por profissionais da Instituição;
  - e) Caso se verifique a necessidade uso de ajudas técnicas, esta necessidade encontra-se identificada nos registos relativos às saídas acima identificadas;
3. À semelhança das restantes saídas, também estas são registadas no Registo de Saídas Individual, bem como qualquer ocorrência que daí possa advir.

**Artigo 29.º**

**(Direitos dos Clientes)**

Constituem direitos dos clientes de Centro de Dia:

- a) Usufruir dos serviços constantes deste Regulamento;
- b) Serem tratados com respeito e urbanidade pelos demais Clientes, funcionários e direção da Misericórdia;
- c) Terem asseguradas condições de bem-estar e qualidade de vida, bem como de respeito pela individualidade e dignidade humana;
- d) Serem ouvidos na tomada de decisões que os possam afetar e participarem na vida social e cultural da comunidade;
- e) Participarem na vida da Instituição, nomeadamente, no planeamento de atividades de animação sociocultural que ocupem os seus tempos livres;
- f) Aceder a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;
- g) Terem assegurado boas condições de institucionalização, adequadas à sua situação, tanto do ponto de vista físico como moral;
- h) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas.



**Artigo 30.º**

**(Deveres dos Clientes)**

1. São deveres do Cliente do Centro de Dia, designadamente:
  - a) Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e Direção, respeitando e ajudando os outros;
  - b) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
  - c) Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades;
  - d) Respeitar e fazer cumprir todas as normas constantes do presente Regulamento;
  - e) Dar conhecimento e reclamar junto do Diretor Técnico de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a clientes/funcionários quer quanto ao funcionamento dos serviços respetivos funcionários, no sentido de serem tomadas as necessárias providências.

**Artigo 31.º**

**(Direitos da Misericórdia)**

São direitos da Instituição:

- a) Exigir dos clientes o cumprimento do presente Regulamento.
- b) Encaminhamento do cliente para outra Resposta Social da Misericórdia ou exterior a esta, que a Legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do Cliente e dos colaboradores, em articulação com os familiares ou representante-do Cliente.
- c) Rescindir o Contrato com o cliente nos termos do Art. 36º do presente Regulamento.

**Artigo 32.º**

**(Deveres da Misericórdia)**

1. A Misericórdia, além das demais obrigações legais ou constantes deste regulamento, obriga-se a:
  - a) Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus clientes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
  - b) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos clientes, dentro do âmbito das suas competências;



- c) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento do CD;
- d) Assegurar o cumprimento das regras de HACCP e Higiene e Segurança no Trabalho;
- e) Garantir a segurança e proteção dos seus clientes;
- f) Fornecer a cada cliente um exemplar deste Regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
- g) Organizar um processo individual por cliente;
- h) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo CD;
- i) Afixar, em local visível, o nome do Diretor Técnico, o mapa das ementas, turnos e horários de visitas;
- j) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social.

**Artigo 33.º**

**(Negligência, Abusos e Maus Tratos)**

No caso de se verificar qualquer situação que faça suspeitar de um caso de negligência, abuso ou maltrato, os intervenientes deverão proceder de acordo com o Manual de Negligência, Abusos e Maus Tratos, sendo registadas todas as diligências no Registo de Avaliação de Ocorrências.

**Artigo 34.º**

**(Gestão de Conflitos)**

Sempre que existirem conflitos graves entre clientes, clientes e colaboradores, e/ou colaboradores e familiares, estes serão registados e tratados no Registo de Avaliação de Ocorrências, pela Direção Técnica a qual remete, posteriormente, para a Secretária Geral que, por sua vez, remete para avaliação da Mesa Administrativa.





**CAPÍTULO V**

**DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS**

**Artigo 35.º**

**(Incumprimento das Obrigações Contratuais)**

1. Aquando do não respeito deste regulamento e outras determinações em vigor na Misericórdia, esta Instituição terá o direito de suspender ou até mesmo cessar o contrato.
2. Ficam sujeitos ao cancelamento da prestação de serviços, os clientes que manifestem sintomas de doença mental, ou comportamento antissocial, que perturbe o bom funcionamento da resposta social.
3. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ser encaminhamento para o procedimento judicial.

**Artigo 36.º**

**(Cessação da Prestação de Serviços)**

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
  - a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
  - b) Caducidade (falecimento do Cliente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Misericórdia ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência do CD por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
  - c) Revogação por uma das partes;
  - d) Incumprimento;
  - e) Inadaptação do Cliente;
  - f) A falta de pagamento, por um período igual ou superior a 60 dias.
2. Em caso do Cliente ou quem por ele assine a rogo pretender cessar o contrato, terá de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com 30 dias de antecedência.
3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais Outorgantes.
  - a) A cessação será comunicada por carta com antecedência mínima de 30 dias.



5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do cliente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
6. Considera-se justa causa, nomeadamente:
  - a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
  - b) Existam dívidas à Misericórdia, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
  - c) Desrespeito pela MA ou seus membros, pelas regras do CD, Equipa Técnica ou demais colaboradores e clientes;

## CAPÍTULO VI

### PESSOAL

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

#### Artigo 37.º

##### (Quadro de Pessoal)

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pela Mesa Administrativa da Misericórdia;
2. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de Direto(a) Técnico(a) a preencher por um(a) Técnico(a) com curso superior.
3. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia;
4. Deverá estar afixado o organigrama da resposta social, bem como o quadro de pessoal da mesma.

#### Artigo 38.º

##### (Direção Técnica)

A Direção Técnica do CD da Misericórdia deve ser assegurada por um elemento com formação superior técnica e académica adequada, de preferência na área das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais, que nos termos do Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de Março, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.



**Artigo 39.º**

**(Conteúdos Funcionais do Quadro de Pessoal)**

A descrição das funções e responsabilidades dos colaboradores encontram-se enunciadas no Manual de Funções da Instituição.

**Artigo 40.º**

**(Deveres Gerais dos (as) Funcionários (as))**

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da Misericórdia;
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia.
3. Tratar os Clientes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor.
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
6. Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus Clientes e trabalhadores.
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
11. Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos interesses, participando nos atos que os lesassem e de que tenham conhecimento.
12. Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
13. Comunicar as faltas e deficiências ao Diretor Técnico de que tenham conhecimento.





14. Não exercer qualquer influência nos Clientes ou familiares, com o objetivo de ser apresentado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

**Artigo 41.º**

**(Direitos Gerais dos (as) Funcionários(as))**

O Trabalhador(a) em serviço tem direitos:

- a) Consignados na legislação em vigor;
- b) A serem tratados com dignidade e respeito.

**CAPÍTULO VII**

**CULTO**

**Artigo 42.º**

**(Culto Católico)**

Os Clientes do CD têm a regalia de participação em todos os atos de assistência religiosa que, por intermédio do Capelão e/ou sacerdotes, for celebrado nas instalações da Misericórdia segundo o culto católico.

**Artigo 43.º**

**(Religiões)**

Os clientes poderão professar qualquer religião, mas não são permitidas, em CD, atividades de culto de outras confissões religiosas que não a religião católica.

**CAPÍTULO VIII**

**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Artigo 44.º**

**(Alterações ao Regulamento)**

Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Misericórdia deverá informar e contratualizar com os Clientes ou representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à



data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

**Artigo 45.º**

**(Integração de Lacunas)**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Misericórdia proprietária do serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

**Artigo 46.º**

**(Disposições Complementares)**

1. Todos os clientes da SCMVPA estão abrangidos por um Seguro de Responsabilidade Civil.

**Artigo 47.º**

**(Reclamações)**

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Misericórdia possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Administrativa, Diretor(a) Técnico(a) ou Secretária Geral sempre que desejado.
2. Todo e qualquer cliente ou outra parte interessada pode também utilizar o Registo de Elogio, Sugestão ou Reclamação no sentido de apresentar um elogio/sugestão/reclamação que se encontra disponível na Instituição.

**Artigo 48.º**

**(Entrada em Vigor)**

O presente Regulamento entra em Vigor na data da sua aprovação.

**Artigo 49.º**

**(Aprovação, Edição e Revisões)**

É da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos do CD.



Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Vila Pouca de Aguiar, **19 de julho 2016.**

A Mesa Administrativa,